



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS
EAP. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Análisis de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva utilizando herramientas de gestión

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información

AUTOR

Pablo Eusebio Inofuente Quispe

LIMA – PERÚ
2015

Dedicatoria:

Con mucho cariño dedico este trabajo a mi hermano Samuelito que me guía desde el cielo y a las personas que siempre están a mi lado apoyándome: a mi hijita *Fernanda Massiel* y mi amor de mi vida *Estifani*, a mis ahijadas *Fritzia e Yosely* que son mi motivación y alegría, a mi madre *Valentina*, por su amor y comprensión, a mi padre *Francisco*, por sus valiosas enseñanzas, a mis hermanos(as) *Samuel, Pedro, Francisca, Natalia, Josefa, Inés y Eusebia*, a mi mejor amiga de siempre *Paolita*, por su apoyo incondicional, a mis amores *Fernanda y Estifani* quienes completan mi felicidad, y a mi Alma Mater *Universidad San Marcos*, por brindarme la oportunidad de ser profesional, y mi querida Universidad Nacional Agraria de la Selva, por acogerme entre su seno para poner mi cuota profesional y llevarlos a cúspide.

Agradecimientos:

Agradezco primeramente a Dios, por ser guía en mi camino; a mi asesora; *Dra. Rosalía Quiroz de García*, por su dedicación, esfuerzo y orientación; a mis profesores informantes, por sus valiosos aportes y sugerencias; a mis amigos y compañeros de trabaj; *Oscar, Migdonio, Paúl, Nilton, Mariela, Yolanda, Luisa, Ángela, Magali, Rosmery, Raquel, José, Rodrigo, Merardo, Balmen, Misael, Eduardo, Rannoverg y Rosmery* por sus ayudas brindadas; a *Lic. Elizabeth Alberco*, por su aporte sobre estándares; a la *Dra. Karen Alfaro*, por su aporte sobre evaluación; al *Dr. Cesar Castro*, por su valioso aporte profesional, a mis amigos de UNMSM: *Edith, Paola, Elisa Norma Magan, Rossana, Ivon, Paola, Leslie, Richard, Víctor, Lorena, Mary, Elizabeth, Ruth, Karen y Sandra*, por su apoyo; y a la prestigiosa Universidad Nacional Agraria de la Selva, por permitirme ser parte de su selecto equipo.

“Humildemente me esforzaré en amar, en decir la verdad, en ser honesto y puro, en no poseer nada que no me sea necesario, en ganarme el sueldo con el trabajo, en estar atento siempre a lo que como y bebo, en no tener nunca miedo, en respetar las creencias de los demás, en buscar siempre lo mejor para todos, en ser un hermano para todos mis hermanos.”

(Mahatma Gandhi)

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN.....	9
--------------------------	----------

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema	11
1.2	Antecedentes.....	14
1.3	Justificación.....	18
1.4	Objetivos	19
1.5	Metodología.....	20
1.6	Marco teórico	21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Biblioteca universitaria	29
2.1.1	Objetivos y funciones.....	30
2.1.2	Servicios	30
2.1.3	Usuarios.....	31
2.1.4	Colección.....	32
2.2	Calidad	32
2.2.1	Calidad en unidades de información.....	33
2.3	Indicadores	34
2.4	Evaluación de bibliotecas universitarias	35
2.5	Herramientas de gestión administrativa.....	37
2.5.1	Matriz FODA.....	37
2.5.2	Matriz MEFE y Matriz MEFI.....	37
2.6	Normas y directrices para la evaluación de bibliotecas universitarias	39
2.6.1	International Federation of Library Associations - IFLA	39
2.6.2	Unificación de Normativa Española (UNE) 50137:2000:	40
2.6.3	Association of College & Research Libraries - ACRL.....	40
2.6.4	Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Universitaria - CONEAU	41
2.6.5	Normas de la Red de Bibliotecas Universitarias - REBIUN.....	41
2.6.6	Norma ISO 11620.....	42
2.6.7	Indicadores del Comité de Bibliotecas Universitarias - COBUN	43
2.6.8	Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas - CABID.....	44

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

3.1	Universidad Nacional Agraria de la Selva	45
3.1.1	Antecedentes.....	45
3.1.2	Estructura orgánica	45
3.1.2.1	Misión y visión	49
3.2	Biblioteca Central de la Universidad Agraria de la Selva.....	49
3.2.1	Antecedentes.....	49

3.2.2	Estructura orgánica	51
3.2.2.1	Misión, visión y objetivos	51
3.2.3	Colección.....	52
3.2.4	Procesamiento técnico.....	53
3.2.5	Personal	53
3.2.6	Servicios	54
3.2.7	Usuarios.....	56
3.2.8	Gestión	57
3.2.9	Infraestructura y mobiliario.....	57
3.3	Análisis de la Biblioteca Central utilizando herramientas de gestión	59
3.3.1	Análisis FODA	59
3.3.2	Análisis de MEFE	61
3.3.3	Análisis de MEFI	62
3.4	Evaluación de la Biblioteca Central con estándares CABID	64

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNAS

4.1	Recursos humanos.....	95
4.1.1	Contratación de personal	95
4.1.2	Medición de desempeño	95
4.1.3	Capacitación y perfeccionamiento	96
4.1.4	Actividad de integración.....	96
4.2	Infraestructura de la Biblioteca Central UNAS	97
4.2.1	Utilización de nuevos ambientes.....	97
4.2.2	Creación de sala de docentes, investigaciones y de tesis	97
4.2.3	Compra de equipos de ventilación	98
4.2.4	Mantenimiento y reparación de equipos de ventilación.....	98
4.3	Presupuesto	99
4.4	Cronograma de actividades.....	101
CONCLUSIONES.....		102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		104
ANEXOS.....		111

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Colección.....	52
Tabla N° 2 Personal	53
Tabla N° 3 Mobiliario.....	58
Tabla N° 4 Factores externos MEFE	61
Tabla N° 5 Factores internos MEFI.....	63
Tabla N° 6 Contrastación con el estándar I: Misión y estructura de la biblioteca universitaria.....	64
Tabla N° 7 Contrastación con el estándar II: Gestión de recursos de Información.	69
Tabla N° 8 Contrastación con el estándar III: Productos y servicios de información.	76
Tabla N° 9 Contrastación con el estándar IV: Recursos humanos de la biblioteca universitaria.....	80
Tabla N° 10 Contrastación con el estándar V: Infraestructura de la biblioteca universitaria	82
Tabla N° 11 Contrastación con el estándar VI: Gestión de la biblioteca universitaria.....	87
Tabla N° 12 Contrastación con el estándar VII: Gestión de recursos financieros y medición de eficiencia	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico N° 1	Organigrama de la Universidad Nacional Agraria de la Selva	47
Gráfico N° 2	Organigrama de Vicerrectorado Académico de la UNAS	48
Gráfico N° 3	Plano de ubicación de ambientes.....	50
Gráfico N° 4	Cuadro resumen del estándar I: Misión y estructura de la biblioteca universitaria	67
Gráfico N° 5	Complimiento del estándar I	68
Gráfico N° 6	Cuadro resumen del estándar II: Gestión de recursos de información	75
Gráfico N° 7	Complimiento del estándar II.....	75
Gráfico N° 8	Cuadro resumen del estándar III: Productos y servicios de información	78
Gráfico N° 9	Complimiento del estándar III	79
Gráfico N° 10	Cuadro resumen del estándar IV: Recursos humanos de la biblioteca universitaria	81
Gráfico N° 11	Complimiento del estándar IV	81
Gráfico N° 12	Cuadro resumen del estándar V: Infraestructura de la biblioteca universitaria	85
Gráfico N° 13	Complimiento del estándar V.....	86
Gráfico N° 14	Cuadro resumen del estándar VI: Gestión de la biblioteca universitaria	88
Gráfico N° 15	Complimiento del estándar VI	88
Gráfico N° 16	Cuadro resumen del estándar VII: Gestión de recursos financieros y medición de eficiencia.....	91
Gráfico N° 17	Complimiento del estándar VII	91
Gráfico N° 18	Cuadro resumen de los siete estándares de CABID	92
Gráfico N° 19	Complimiento de los siete estándares de CABID	93

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo N° 1	Fachada de la Biblioteca Central	111
Anexo N° 2	Mobiliario antiguo.....	111
Anexo N° 3	Estante de libros	112
Anexo N° 4	Estante de revistas y tesis	112
Anexo N° 5	Equipos de sala de cómputo antiguo.....	113
Anexo N° 6	Equipos de trabajo antiguo	113

INTRODUCCIÓN

Los nuevos modelos de aprendizaje en el siglo XXI, en la educación superior, obligan a las bibliotecas universitarias a abandonar su rol pasivo y asumir un rol activo y protagónico en procesos de enseñanza- aprendizaje y la investigación, lo cual implica el uso intensivo de las nuevas tecnología de información y la comunicación (en adelante NTIC), acompañado de un adecuado desarrollo de colecciones que permitan mejorar permanentemente sus servicios.

En este nuevo contexto; es que las bibliotecas universitarias constituyen palancas de aprendizaje colaborativo, donde prima la cooperación entre los participantes y la necesidad de aprender a aprender; la biblioteca, para apoyar dicho cambio, se transforma de una biblioteca tradicional a un Centro de Recurso para Aprendizaje y la Investigación (en adelante CRAI), en ellas convergen y se integran tecnología, infraestructura, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios, orientados al aprendizaje y la investigación.

En la actualidad, en la Biblioteca Central de Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS) existen condiciones mínimas para su funcionamiento, además, estas funcionan de manera desarticulada, sin mayores niveles de coordinación, lo que implica duplicar los procesos o infrautilizarlos. Esta realidad exige evaluar una serie de aspectos, a fin de plantear un funcionamiento planificado y coordinado, que responda a los objetivos y proyectos de la Universidad en su conjunto. Para esta evaluación se hará uso de los Estándares Internacionales Chilenos (CABID), en ella se comparará el grado de cumplimiento de los indicadores por parte de la Biblioteca Central de la UNAS

El informe profesional denominado *Análisis de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva utilizando herramientas de gestión*, se justifica por ser un diagnóstico integral sobre los aspectos actuales y que se encuentran en pleno funcionamiento. Asimismo, se propone la mejora de sus principales aspectos negativos encontrados. Su objetivo general es analizar a la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, utilizando herramientas de gestión.

El presente estudio se divide en cuatro (4) capítulos. En el capítulo I, se describe del tema, los antecedentes, la justificación, el objetivo general y los específicos, así como la metodología a emplear.

En el capítulo II, se desarrollan los fundamentos teóricos de carácter conceptual, se definen conceptos acerca de la biblioteca universitaria, funciones, estándares internacionales, calidad, etc.

En el capítulo III, se describe, analiza y evalúa la situación actual de la biblioteca central de UNAS, utilizando las herramientas de gestión, para luego contrastar con los estándares del CABID. Se diagnostica los siete estándares: Estándar I. misión y estructura de la biblioteca universitaria, Estándar II. Gestión de recursos de información, Estándar III. Productos y servicios de información, Estándar IV. Recursos humanos de la biblioteca universitaria, Estándar V. Infraestructura de la biblioteca universitaria, Estándar VI. Gestión de recursos financieros y Estándar VII. Medición de eficiencia.

En el capítulo final, se plantea lineamientos a los dos estándares que contengan según evaluación CABID mayores puntos negativos de los siete estándares antes señalados, además, éstas contiene un conjunto de actividades para la solución de los problemas encontrados en la Biblioteca Central, finalmente, se presentan las conclusiones.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

En un mundo globalizado, las nuevas tecnologías de información y comunicación han permitido revolucionar vertiginosamente el avance de la ciencia y la tecnología, trajo consigo la aplicación de nuevas herramientas de gestión y el uso de las nuevas tecnologías en las unidades de información. Además, las bibliotecas universitarias se han convertido en instituciones mucho más dinámicas que hace veinte años, apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje y promueven la investigación, todo ello en busca de formar excelentes profesionales para el desarrollo del país y la sociedad. En tales condiciones, esta se han transformado de simples tenedores de libros hasta convertirse en la actualidad en centro de recurso para aprendizaje y la investigación, permitiendo a sus usuarios acceder a sus colecciones; es decir, las bibliotecas pasaron de ofrecer sus servicios a través de estanterías cerradas a estanterías abiertas, donde el usuario con libertad decide qué documento solicitar luego de haber consultado previamente su contenido.

Por otro lado, cada vez más el usuario quiere ser autónomo en el uso de la colección, solicita los servicios de una biblioteca virtual, apoyados en las herramientas tecnológicas que se van implementando paulatinamente. En este contexto, la gestión de las unidades de información se deben desarrollar en su integridad y adaptarse a este nuevo tipo de usuarios; y para saber si efectivamente se está alcanzando o cumpliendo con los objetivos y misión de la institución, deben ser evaluadas constantemente con indicadores de gestión de bibliotecas universitarias contenidas en estándares nacionales o internacionales.

En el caso de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), inició sus labores académicas, en abril de 1965, con dos carreras profesionales: Agronomía y Zootecnia. Con el paso del tiempo, ha logrado posesionarse como la mejor universidad

de la Amazonía del Perú, considerada así en los años 2010 y 2011; sin embargo, tiene algunas limitaciones.

La Biblioteca Central de la UNAS tiene por objetivo brindar servicios académicos de orientación, de información y de consulta bibliográfica nacional y extranjera, lo cual ha permitido ampliar sus posibilidades de acceso a la información y conocimiento necesario en el quehacer intelectual de los miembros de su comunidad. Por medio de estos servicios se busca impulsar la enseñanza y la investigación.

Uno de los principales objetivos a lograr, tanto de las autoridades, como del personal a cargo, es el mejoramiento de la calidad del servicio en la Biblioteca Central de la UNAS. Existen diversas mejoras que se deben realizar en el local donde actualmente funciona la biblioteca; ejemplo de ello es la infraestructura, que incluye el cambio de pisos, paredes y techos, el acondicionamiento de muebles (mesas, sillas, estantes, vitrinas, archivadores, exhibidores, etc.), y además, el equipamiento tecnológico (computadoras, laptops, proyectores, impresoras, scanner, etc.), material didáctico (libros, revistas, suscripciones a base de datos, etc.), repositorio institucional y la adquisición de software (Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria).

Actualmente, la Universidad tiene cierto prestigio en la zona, sin embargo, la Biblioteca Central ha perdido su liderazgo en la Amazonía peruana; ello a partir de la falta de implementación de nuevos soportes, servicios innovadores que incentiven a la comunidad académica a la que sirve. No obstante, el gran reto de las universidades peruanas es lograr su acreditación, y de manera similar; las bibliotecas universitarias deben mantener un rol activo, que ayuden y motiven a investigar en ciencia y tecnología, por ello es necesario replantear sus servicios informacionales, que hagan posible cumplir un rol protagónico en el proceso de acreditación y mejoramiento de la calidad de educación universitaria en el país.

La situación que atraviesa la Biblioteca Central, es muy común a las que presentan sus pares del sector público a nivel nacional. Cuenta con bajo presupuesto, que no llega a ocho mil nuevos soles en los dos semestres, para la adquisición de material bibliográfico a razón de cinco libros por año y por carrera, para las diez

escuelas profesionales que existen en la actualidad. Esto hace que no exista un permanente desarrollo de colecciones, la existente es casi obsoleta por la limitada inversión o por la poca importancia que le dan las autoridades universitarias.

Encontramos también, la ausencia de una política institucional de contratar personal calificado en Bibliotecología, de manera permanente y sostenida para mejorar el desempeño en la Biblioteca Central. Ello se evidencia que en los cincuenta (50) años de existencia, apenas hubo tres profesionales en Bibliotecología que no pasaron de un (1) año de servicio y en periodos muy distantes, nunca hubo sostenibilidad de un profesional ni la valoración de la misma, hecho que explica la actual situación de crisis y desgobierno como lo menciona la anterior directora. En la actualidad, de los catorce (14) empleados que laboran en la Biblioteca Central en los dos turnos, doce (12) son técnicos, un (1) profesional bibliotecólogo que se desempeña como director y un (1) docente como jefe de biblioteca, los demás carecen de formación profesional en el área; más aún, donde las direcciones y/o jefaturas son puestos de confianza ocupados por administrativos y/o docentes.

Asimismo, otro de los factores que afecta negativamente es la rotación constante del personal, donde se ha logrado identificar que el personal que ha sido capacitado es rotado a otras áreas.

También, se ha detectado que el 97% de las colecciones están desactualizadas y deterioradas (libros y revistas); de allí podemos afirmar, de acuerdo a las necesidades de la Biblioteca, que el presupuesto es limitado y es una de las principales causas de la desactualización del material bibliográfico. En cuanto a los equipos, según informe del Centro de Tecnología y Comunicación de la UNAS (CTIC), las computadoras de la sala de cómputo y del personal de la Biblioteca, ya cumplieron su vida útil y se requiere renovarlos paulatinamente, ya que presentan fallas contantes, además ya son insuficientes para trabajos internos y de servicio.

Respecto a la infraestructura, si bien es cierto, el área total construido para el uso de la Biblioteca Central es relativamente grande, sin embargo, el uso efectivo del área total es reducido; ya que las ampliaciones para la biblioteca (aleros) son utilizados por

otras áreas, por ello, la Biblioteca Central solo ocupa la parte central, tanto del primer y segundo piso como sala de lecturas y oficinas; y del alero derecho, una parte en el segundo piso como depósito para hemeroteca; y en el alero izquierdo, una pequeña área como depósito de libros, las demás áreas por disposición de las autoridades se les asignó a otras oficinas, por ejemplo, el alero derecho se le asignó a la Oficina de Coordinación y Desarrollo Académico (OCDA); y el alero izquierdo, a la Dirección de Calidad y Autoevaluación y Acreditación (DICAA), en suma, no está cumpliendo los objetivos por los que se construyó: mejorar los servicios, ya que el crecimiento de la población estudiantil se dio a razón de 140% anual y actualmente la población estudiantil es de 3068 alumnos, 199 docentes y 292 administrativos.

El presente informe profesional tiene el propósito de describir, analizar y evaluar la situación actual de la Biblioteca Central, aplicando los siete estándares contemplados en los estándares de CABID, que luego, permitirá proponer alternativas de solución y mejoras en su integridad. Se considera que los problemas señalados pueden ser superados de manera estratégica, si la Biblioteca cumple con los indicadores de los estándares internacionales y que éstas se sustenten y permitan elaborar un Proyecto de Inversión Pública (PIP), ya que para la estandarización necesita inyectar un fuerte capital que contemple la implementación de mobiliario, equipamiento con tecnología de punta, adquisición de un software de gestión de bibliotecas universitaria, colección bibliográfica actualizada así como la suscripción a bases de datos y contratación de personal calificado.

1.2 Antecedentes

De acuerdo a la revisión de la literatura, se han encontrado diversos trabajos de investigación, referente a bibliotecas universitarias en publicaciones electrónicas, artículos de revistas, bases de datos, tesis e informes profesionales, etc., los cuales servirán como guía y apoyo para el desarrollo del presente informe profesional.

Avalos (2009), en el informe profesional: *Aplicación del diagrama de Ishikawa en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres*, concluye que la baja afluencia de usuarios se debe principalmente a la desactualización bibliográfica; así

como a la desmotivación del personal y ausencia de herramientas de gestión para satisfacer necesidades de información.

Ferrer (2010) evalúa la Biblioteca Central de UNAS en su informe profesional: *Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS) Tingo María: gestión 1990 y 2009*. Ella evaluó utilizando la técnica de observación y la entrevista, además aplicó el análisis FODA y el planeamiento estratégico que permitió elaborar un proyecto de desarrollo a corto plazo de la Biblioteca Central, además, se vio el mejoramiento de la imagen de la biblioteca, como institución, ante la comunidad universitaria.

Cáceres (2007) a través de su informe profesional: *Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae: comparación con la norma chilena CABID para bibliotecas universitarias*, realizó una evaluación de los servicios de información aplicando los estándares para bibliotecas universitarias chilenas CABID. En ella infiere que para dar buen servicio de información, la institución debe tener un adecuado ambiente, con funcionalidad y flexibilidad para propiciar el aprendizaje y la investigación. Además, recalca que esta unidad de información no cuenta con ningún criterio de normalización de los procesos, ya que carece del respaldo de las autoridades universitarias.

Vargas (2009) realiza un análisis situacional a través de su informe profesional *Gestión de la biblioteca de la Facultad de Medicina de San Fernando de la UNMSM*, Ella aplicó los seis primeros estándares de bibliotecas universitarias chilenas (CABID) en el periodo comprendido 2006 y 2007 en dicha unidad de información. Concluyendo que esta biblioteca evaluada no contaba con herramientas básicas de gestión, ni con un plan estratégico.

Por otro lado, Carrión (2009) en su informe profesional: *Autoevaluación de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres en base a la guía de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación "ANECA"*, evaluó a la Biblioteca Central de USMP. Describe la situación actual de la Biblioteca Central

frente a la acreditación universitaria y realiza un análisis de los servicios de esta unidad, finalmente, elabora un modelo en base a la guía de autoevaluación de la ANECA.

Continuando con las investigaciones, se destaca también, el informe profesional presentado por Pilco (2010) *Evaluación de los servicios y colección de la biblioteca de la Universidad César Vallejo (UCV) - Lima Norte utilizando los indicadores de gestión para biblioteca universitarias – COBUN*. Ella evalúa con el indicador 1: Área de gestión: Servicios y Colección (exceptuando el indicador 1.7 Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la biblioteca) de COBUN a dicha unidad, ella concluye que la biblioteca debe ser más dinámica en toda las áreas, además, afirma que toda biblioteca debe contar con los instrumentos técnicos-normativos de gestión, que permita armonizar con los objetivos y misión de la universidad.

Se puede mencionar además, el informe profesional presentado por Carpio (2012): *Evaluación de la biblioteca de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos utilizando el modelo BVS y los Estándares CABID*. Ella diagnostica la situación actual de la biblioteca en mención y su nivel de uso de las herramientas tecnológicas de esta unidad de información, como elemento para determinar la situación actual utiliza el análisis FODA. Contrasta esta situación actual con el modelo BVS y los estándares CABID, finalmente, plantea una propuesta de implementación con el modelo BVS. Llega a concluir que esa unidad se encuentra desactualizada en el uso de herramientas tecnológicas, también carece de un sistema integrado de gestión y de un plan estratégico.

Cabe mencionar también, el trabajo realizado por García (2012), cuyo título es *Análisis de la gestión en la biblioteca preuniversitaria sede Breña del Instituto de Ciencias y Humanidades*, ella implanta un nuevo método de control estratégico a través de Balanced Scorecard (BSC) puntualiza que existen debilidades en cuanto a la gestión que es falta de apoyo por la alta dirección, por ello, no se concreta lo planificado; entre los aspectos positivos encontrados destaca el servicio y atención recibida, lo cual refleja una gestión aceptable en términos generales. En el informe definió seis etapas para la aplicación de BSC en el control de la gestión.

Núñez (2011) en su informe profesional: *Análisis situacional de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Federico Villareal*, diagnostica la situación actual de la biblioteca aplicando las herramientas de gestión estratégica, a través de análisis de Matriz FODA, así como de evaluación Matriz MEFE y Matriz MEFI (factores externos e internos), también aplicó la Cadena de Valor para reconocer las fortalezas y debilidades, finalmente, propone estrategias de marketing divididas por segmentación, posicionamiento y crecimiento.

Jara (2009) en su informe profesional: *Los servicios e infraestructura de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Tecnológica de Cono Sur de Lima*, analiza la problemática de la estructura física de dicha unidad de información, concluye que hay escasa información sobre estándares para bibliotecas universitarias peruanas, sin embargo, es necesario se ciña a estándares para un mejor funcionamiento. Finalmente propone edificar nuevo edificio de Biblioteca Central de la UNTCS.

También, cabe mencionar el trabajo de García (2012) con su informe profesional denominado: *Análisis de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma*, en este aplicó la mayoría de los estándares de CABID a la realidad de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma, propone un plan estratégico para la gestión futura y plantea que en dicha unidad de información no hay política normativa que reglamente, regulen y direccionen la gestión en su conjunto.

Finalmente, otro estudio de evaluación es el aplicado en la biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos realizado por Lanegra (2012), quien evaluó la calidad del servicio aplicando Libqual+ TM a dicha unidad de información, para ello utilizó una muestra de 364 usuarios de la biblioteca en mención, obteniendo resultados favorables en trato y cortesía del personal, infraestructura sin embargo, en cuanto a habilidades personales en búsqueda de información, disponibilidad de los módulos y calidad de colección presenta valores por debajo de su nivel deseado.

1.3 Justificación

Las bibliotecas universitarias son importantes porque apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje, investigación y docencia, con todos los recursos de información, sean estas impresas o digitales. Estas unidades, llamadas en la actualidad Centros de Recurso para Aprendizaje y la Investigación (CRAI), deben estar a la altura de las mejores universidades, equipadas con tecnologías de punta, estantería abierta, sistema integrados de gestión de bibliotecas universitarias, bases de datos, bibliografía actualizada, presupuesto sostenido y gestionado con profesionales del área y los técnicos debidamente capacitados.

El presente trabajo se justifica por ser un estudio pionero sobre la situación integral de la Biblioteca Central de la UNAS (misión, visión, estructura, gestión, productos y servicios, recursos humanos, entre otros) porque plantea una evaluación integral a través de la aplicación de los *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas*, formulado por la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID).

Este diagnóstico pretende dar a conocer la problemática existente en la Biblioteca Central de la UNAS mediante la aplicación del estándar internacional chileno, a fin de que la comunidad universitaria tenga óptimas condiciones de estudio; mejorando la calidad de los servicios bibliotecarios y los procesos que involucran ello: desarrollo de colecciones y el compromiso del personal con los objetivos de la biblioteca para revertir la mala imagen que tiene en la actualidad.

De esta manera, la Biblioteca Central apoya el proceso de enseñanza-aprendizaje y la investigación que se desarrolla en sus claustros. Las mejoras que se proponen están orientadas a:

- Incentivar una cultura de autoservicio
- Mejorar la calidad de los servicios de información
- Elevar la satisfacción del usuario mediante el desarrollo de colecciones
- Desarrollar una cultura de aprendizaje y motivación en el personal de la biblioteca.

- Dotar de ambientes cómodos e idóneas para el aprendizaje y la investigación
- Implementar con equipos modernos
- Implementar sistema de gestión de bibliotecas universitarias
- Medir el nivel de cumplimiento con estándares internacionales

Proponer alternativas que busquen mejorar la calidad de sus servicios, así como en el largo plazo elevar el nivel de satisfacción de la comunidad de usuarios y, además, crear conciencia en el personal sobre la importancia de trabajar con lineamientos de gestión producto de una evaluación previa. Los primeros en beneficiarse con este estudio será la Biblioteca Central en sí, luego la Universidad porque va a permitir plantear soluciones que al ejecutarse estas elevarán la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios al largo plazo, por ende, la Universidad proyectaría una mejor imagen institucional. Finalmente, el presente informe pretende desarrollar estrategias, mediante la aplicación de los estándares internacionales, para mejorar y lograr que la Biblioteca Central de la UNAS se convierta en un referente para otras Bibliotecas Centrales de las universidades del sector público.

1.4 Objetivos

❖ Objetivo general

Analizar a la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva utilizando herramientas de gestión

❖ Objetivos específicos

- a. Identificarlos los aspectos positivos y negativos aplicando FODA en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- b. Determinar la posición competitiva interna y externa de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva aplicando matriz MEFI y MEFE.

- c. Evaluar a la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva aplicando los *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas CABID*.
- d. Proponer lineamientos para mejorar la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva en base a los estándares CABID

1.5 Metodología

El presente informe profesional es un trabajo de investigación de carácter descriptivo y evaluativo que permitirá identificar cada una de las características más importantes de la Biblioteca Central de la Universidad de Nacional Agraria de la Selva. Asimismo, será analítico, ya que estudiará de lo general a lo particular los elementos que inciden en la problemática de la Biblioteca, finalmente, se usará la evaluación a través de los estándares CABID.

Para ello, se hará uso de la información contenida en documentos oficiales como los Anuarios, el MOF, ROF, la Memoria Anual de la Universidad, la Memoria Anual de la Biblioteca Central, así como el Compendio Estadístico de la UNAS del periodo 2012 y 2013.

Además, se hará uso de la matriz FODA para conocer la situación actual de la biblioteca, lo cual se complementará con las matrices MEFE y MEFI, luego se contrastará con el estándar para bibliotecas universitarias chilenas.

Cabe señalar que se eligió el estándar CABID por tener indicadores claramente definidos y ser uno de los más completos en su género en América Latina. Esta contempla siete estándares de evaluación de las bibliotecas universitarias ya señaladas con anterioridad. Cabe recalcar que es la primera evaluación integral que se aplica en una unidad de información, de allí la diferencia con otros informes que utilizaron una o parte del mencionado estándar, esta contrastación con el estándar CABID permitirá elaborar los lineamientos que servirá como guía para los siguientes periodos.

1.6 Marco teórico

A continuación se esbozan los principales temas de evaluación a lo que refiere para el desarrollo del presente informe profesional, los cuales servirán como guía y sustento teórico, así como para aclarar uso terminología empleada en ella.

❖ Biblioteca universitaria

Las bibliotecas universitarias son centros de información que apoyan directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, investigación y docencia, con todos los medios y recursos de información existentes, sean estas impresas o digitales. Estas unidades de información, llamados en la actualidad Centros de Recurso para Aprendizaje y la Investigación (CRAI), cumplen un rol fundamental y activo en el proceso de enseñanza e investigación.

Anglada (2012) señala:

Las bibliotecas universitarias tienen como una de sus principales misiones facilitar la investigación y lo han hecho tradicionalmente coleccionando documentos para los investigadores. Estos documentos hoy ya no son sólo libros o artículos de revistas, sino también datos. La Ciencia se desarrolla en redes y los distintos recursos que usan los científicos pasan a ser elementos de la infraestructura de la investigación (p.1).

Se coincide con el autor, pues las bibliotecas universitarias apoyan los objetivos de la universidad: la investigación y la generación de conocimientos; cumpliendo este papel de manera fundamental. Además, sus servicios han evolucionado pues son mucho más virtuales, van de lo tradicional a servicios altamente tecnificados.

Asimismo, Avalos (2009) indica que “la biblioteca universitaria es considerada un centro importante de la universidad, en ella se alberga todo el patrimonio bibliográfico de la misma, y trabaja constantemente para cumplir con las necesidades de información de sus usuarios” (p.15). De ahí a poder afirmar, el rol indispensable en los cumplimientos de los objetivos institucionales de una universidad.

Thompson y Carr (1990) sostienen:

En opinión de un informe dado por la *University Grants Committee* en 1977, en el prólogo que realizó WOLFENDEN afirmaba que la biblioteca es el corazón de la universidad, ocupando un lugar central y básico, como un recurso que es ocupa y sirve a todas las funciones de una universidad: enseñanza e investigación, creación de nuevo conocimiento y la transmisión a la posteridad de la ciencia y la cultura del presente (p.1).

En la actualidad, las bibliotecas universitarias tienen una connotación moderna por el papel que desempeñan; es decir, son consideradas centros de recursos para el aprendizaje y la investigación, que ayudan e incentivan el proceso de investigación científica.

De acuerdo a la IFLA *Library Building Guidelines: Developments & Reflections* (2007), documento que brinda información y reflexiones sobre la planificación de bibliotecas, se afirma que un buen espacio para el aprendizaje debería ser:

- Funcional: espacio que funcione bien, sea atractivo y dure mucho
- Adaptable: espacio flexible cuyo uso se pueda cambiar con facilidad
- Accesible: espacio social que sea acogedor, fácil de usar y estimule la inteligencia
- Variado: diferentes entornos y soportes para el aprendizaje
- Interactivo: espacio bien organizado que fomente el contacto entre los usuarios y los servicios
- Favorable: espacio humano de gran calidad que inspire a la gente
- Adecuado al medio ambiente con las condiciones apropiadas para los lectores, los libros y los ordenadores
- Seguro para la gente, las colecciones, el equipo, los datos y el edificio
- Eficaz económico en costes de espacio, de dotación de personal y de funcionamiento
- Adecuado para la tecnología de la Información con unas prestaciones flexibles para los usuarios y el personal
- Impactante espacio que capta la mente y el espíritu
- Este conjunto de cualidades deberían tenerse en cuenta tanto si se construye un nuevo edificio como si se amplía, se restaura o se adapta uno existente (pp.14-26).

De manera que podemos concluir que las bibliotecas deben tener un adecuado ambiente, con funcionalidad y flexibilidad para propiciar el aprendizaje y la investigación.

Por otro lado, Caldera, Pirela y Ortega (2011), señalan que “las universidades, entendidas como organizaciones de conocimiento, deben estructurar y organizar servicios para apoyar sus funciones medulares, las cuales tienen que ver con la docencia, la investigación y la extensión” (p.336). Se puede inferir que las bibliotecas universitarias no solo deben ser tenedores de material bibliográfico, sino más bien

deben dinamizar ayudando a los docentes e investigadores, además debe proyectarse al servicio de la comunidad a través de sus diversas fuentes de información, puesto que estas son el nexo por antonomasia entre los investigadores, docentes, estudiantes y usuario en general. Para cumplir este importante rol debe apoyarse con tecnología de información e innovadores servicios.

Finalmente, Litton (1974) sostiene que “la verdadera misión de la biblioteca universitaria está referida a apoyar el programa de enseñanza y a servir como un instrumento genuino de la instrucción” (p.26), se cita a este autor porque es el predecesor de los autores mencionados, considerados como uno de los clásicos de la Bibliotecología, asimismo, él es insigne en las bibliotecas universitarias, de aquí se desprende la actual denominación de las unidades de información como el Centro de Recurso para Aprendizaje y la Investigación (CRAI), ya que las bibliotecas universitarias apoyan la docencia y la investigación.

❖ **Evaluación de bibliotecas universitarias**

La evaluación de las bibliotecas universitarias nace por la necesidad de evaluar los servicios que ofrecen a los usuarios, para ello es necesario saber cómo percibe el usuario el servicio que presta una unidad de información. Para evaluar una determinada biblioteca, sea de manera parcial o integral, se debe elegir el mejor instrumento de evaluación, para obtener así resultados confiables en las unidad de información.

Por los siguientes dos motivos es que se evalúa las bibliotecas universitarias: primero, para mejorar la calidad de los servicios de una unidad de información específica; segundo, para rendir las cuentas ante las autoridades de la institución a la que pertenece y la sociedad, estas son consideradas como evaluación tanto interna como externa (Berrio, 2007).

Lancaster (1996) sostiene: La evaluación no constituye un fin en sí misma. Debe llevarse a cabo con unos objetivos predefinidos. Esto significa generalmente que un estudio se debe diseñar para responder a una serie de preguntas específicas y conseguir datos que permitan realizar mejoras en el sistema.

Por otro lado, la Norma Internacional ISO 11620, indicadores de Rendimiento Bibliotecario, es un estándar que tiene como objetivo evaluar a cualquier tipo de bibliotecas, sean universitarias, municipales, gubernamentales, escolares, etc. Esta describe un conjunto de indicadores, asimismo da pautas para el uso de una herramienta para evaluar las unidades de información, también mide la calidad de los servicios y el uso adecuado de los recursos.

Un modelo europeo de evaluación es el Modelo EFQM, basado en la mejora continua de la excelencia, este plantea que la satisfacción de los clientes es el resultado de un liderazgo aplicado a las empresas y que estas acompañadas de estrategias, surtirán efectos multiplicadores en el rendimiento de las organizaciones, por ende el crecimiento de las mismas.

❖ Evaluación de la calidad

La evaluación es una práctica reciente en los países latinoamericanos, sin embargo, los países de Europa ya vienen practicándolo desde mediados del siglo pasado, puesto que la evaluación constituye una importante herramienta para la gestión de calidad, ya que el grado de satisfacción se mide a través de las diferentes herramientas de evaluación. Por ello, Zamudio, Cardoso y Santos (2005) definen la evaluación de la calidad en los siguientes términos: “Los procedimientos gerenciales preconizados por la moderna administración sugieren en la práctica verificar, por medio de las investigaciones, basadas en metodología científicas, el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de servicios”. (p.180).

Por otro lado, Arevalo, Breto y Piñon (2011) precisan: “Es una herramienta que nos permitirá determinar la salud actual de las organizaciones, detectando puntos de mejora e implementando acciones que nos permita mejorar” (p.87), en este caso, la herramienta de evaluación de calidad a la cual el autor se refiere es *European Foundation for Quality Management*, más conocido por sus siglas como modelo EFQM. Este modelo evalúa en tres fases: evaluación interna, evaluación externa y evaluación final.

Desde el siglo pasado, la calidad en las empresas y las unidades de información son asumidas como un compromiso para mejorar sus productos o servicios, en la actualidad, es tomada muy en serio; por ejemplo, la calidad educativa por los gobiernos de diferentes países, para ello crean entidades que supervisan, en el caso de Perú es el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Universitaria (CONEAU) que entre sus facultades está la de acreditar a las universidades que cumplan con los estándares de calidad estipuladas por estas. En el futuro próximo solo las universidades acreditadas podrán otorgar títulos a nombre de la Nación, mas no las que no cuentan con ello, esta es la única manera de garantizar la calidad de la educación superior.

❖ Gestión

La gestión, en términos generales, permite monitorear a las organizaciones por medio de sus integrantes, principalmente de la alta gerencia (directores) en particular las bibliotecas universitarias, ya que ellas deben planificar, organizar, dirigir y controlar el accionar de las unidades de información.

Gutiérrez & Zarate (2007) sostienen:

La gestión como un proceso sistematizado permanente y constante en la dirección y administración de una empresa humana requiere de un mínimo de normas o reglas escritas que orienten y guíen sus acciones hacia los objetivos previamente establecidos (p.91).

Toda gestión debe estar sustentada con documentos, su actuación también, ya que ninguna gestión por más eficiente que sea, se vale de manera verbal, sino de documentos que guíen con carácter normativo y legal, como es el caso de los reglamentos, manuales de organización y funciones, etc.

García (2007) precisa en relación a la gestión:

La gestión de bibliotecas, lo mismo que cualquier otra labor de dirección, requiere de liderazgo maduro, dedicado, ilustrado, moderno y honesto; y esto constituye uno de los puntos más débiles en la formación profesional que se imparte en los centros académicos y las asociaciones profesionales. Demasiadas veces un puesto de dirección se administra desde la paradigmas *amateurs*, basadas en la experiencia limitada de los directivos en sus entornos laborales, familiares y sociales más directos y por limitados, están destinados al fracaso en una sociedad abierta, informada y competitiva (p. 11).

Las bibliotecas universitarias, gestionadas por profesionales de Ciencias de la Información, necesariamente deben tener un criterio amplio y moderno, con iniciativa, y con perspectiva para lograr una gestión eficiente, además de conocimientos bibliotecológicos, debe manejar herramientas de gestión, nuevas tecnología de información, manejo de personal, y debe ser proactivo con capacidad de gestión y liderazgo para que las bibliotecas se desarrollen para beneplácito de sus usuarios, que son su razón de ser o su existencia.

Por otro lado, Merlo (1998) sostiene que la planificación es lo principal para la gestión en las unidades de información y que necesariamente intervienen tres tipos: planificación de los servicios administrativos, planificación de los servicios bibliotecarios y planificación de los servicios técnicos.

En palabras de Bustos, se debe cambiar de mentalidad para revertir una situación donde:

La inmensa mayoría de las bibliotecas universitarias no hacen gestión de información. Nos conformamos con unos estudios de colecciones que tienen una baja capacidad predictiva y nos sentamos a llorar viendo cómo el presupuesto asignado no alcanza para comprar todo lo que parece atractivo para nuestros usuarios. La articulación con la academia es baja y con la investigación peor aún (Baiget, 2003).

Se coincide con lo señalado por el autor, las bibliotecas universitarias solo se desarrollarán si quienes la gestionan realmente cumplen su funciones de manera activa como jefe o director: evaluando integralmente su unidad de información, proponiendo a las autoridades nuevos servicios y productos, proyectando alternativas de solución, realizando convenios interinstitucionales, generando proyectos de mejoramiento, innovando servicios, buscando financiamiento, etc. Más no evaluando meramente las colecciones como si fuera todo y esperando que se incremente el presupuesto sin realizar mayores acciones. En suma, se revertirá todo esto, en base a una gestión eficiente en las unidades de información.

❖ Estándares

Los estándares según Abarca (2009) son definidos como modelos, criterios, reglas de medida o de los requisitos mínimos aceptables para un servicio de calidad en

las unidades de información, es decir, son lo que se desea lograr, y en el caso de la universidad en su conjunto, se busca una educación universitaria de calidad en las carreras que se imparten, para lo cual se requiere al menos cumplir con los requisitos mínimos, comparados con el nivel que han logrado otras universidades en el ámbito latinoamericano o mundial. Por ejemplo, en las universidades referentes a Brasil, México y Chile, observamos que en estos países se da un gran peso a sus bibliotecas, las justifican como incubadoras de proyectos y semillero de investigaciones, motivos por el cual las universidades de esos países fortalecen sus bibliotecas.

❖ La acreditación

La acreditación es el reconocimiento formal de la entidad evaluadora, además debe ser verificada por CONEAU, esta entidad evalúa si una institución específica, o las carreras profesionales cumplen con los estándares de calidad. Además, no tiene carácter obligatorio, ya que es un proceso voluntario.

La Asamblea Nacional de Rectores (2001) la define:

Acreditación universitaria, un proceso voluntario, no gubernamental, por medio del cual se da la fe de la calidad de las universidades y de sus programas de formación profesional; se fortalece permanente esta calidad; y se presenta a las instituciones que han alcanzado, como merecedoras de la confianza de la sociedad en general y de los usuarios de sus graduados en particular.

También sostiene que la acreditación es el aval que garantiza que una institución universitaria o un programa de formación profesional, reúna o exceda los criterios de calidad establecidos como necesarios, para asegurar a la sociedad niveles adecuados de competencia o idoneidad en los profesionales que en ella forma. (p. 11).

La calidad de educación, que es lo que busca la acreditación, debe sostenerse en el tiempo, para que la sociedad pueda seguir respaldando y solicitando su servicio, además, para que una institución acreditada mantenga sus niveles de estándares de competitividad debe estar apoyado necesariamente con personal administrativo eficiente y con los servicios de una Biblioteca Central que cuente con medios y que se ajuste a los estándares de calidad de las bibliotecas universitarias.

❖ CABID

Es un conjunto de estándares aprobados en la reunión de Directores de bibliotecas universitarias en Chile y que estas reflejen las entradas, los procesos, los servicios, los resultados y los impactos CABID (2003), este instrumento es uno de los más usados en los países de Latinoamérica, principalmente en Chile, Perú, Argentina y otros, es una herramienta de evaluación integral, además evalúa de manera cualitativa y cuantitativa, a diferencia de COBUN que es como guía solo evalúa cuantitativamente. El uso de este estándar necesariamente ayuda a mejorar la gestión en las unidades de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Biblioteca universitaria

Las bibliotecas universitarias son centros de información y conocimiento, donde se accede a la información en el contexto universitario para dinamizar los procesos de enseñanza-aprendizaje a la comunidad que sirve (Herrera-Viedma, 2006). Es decir, brinda el acceso a la información bibliográfica y debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia de grado y postgrado y de investigación de los miembros de la institución a la que sirve (Aguado, 2007).

En sus apreciaciones Bustos (2007) sostiene:

Hoy la biblioteca universitaria es un espacio compartido y abierto para la construcción del conocimiento y facilitador del aprendizaje. Es un lugar físico y virtual donde se aprende a aprender; donde existen espacios de estudios adecuados a los estilos de aprendizaje; donde se acceden los recursos de información necesarios para estudiar e investigar (p. 68).

Para fines de investigación, en el presente trabajo se adoptará la siguiente definición, propuesta en los estándares para bibliotecas universitarias chilenas:

La biblioteca universitaria es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales, e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios, en el proceso de transformar la información en conocimiento (CABID, 2003).

En la actualidad, las universidades peruanas se encuentran desarrollando sus procesos de acreditación para la mejora continua de sus servicios. Entre algunos de los requisitos solicitados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU, 2009) se encuentran algunos ítems que involucran los servicios que brinda la biblioteca. Ello es un síntoma de la importancia que va adquiriendo la biblioteca universitaria como un servicio de apoyo para la formación profesional.

2.1.1 Objetivos y funciones

La función principal de una biblioteca universitaria es apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje y la investigación, con todos los medios o soportes que cuente, acompañado con la calidad de servicio, oportuno y eficiente, solo así estarán apoyando a la institución (universidad) al formar profesionales que la sociedad necesita.

Torres (2007) señala:

Es un centro de recurso para el aprendizaje, la docencia, la investigación, y las actividades relacionadas con el funcionamiento de la gestión de la universidad, contribuyendo a la difusión de los recursos de información. Es competencia de la biblioteca gestionar los recursos informativos en forma independiente y de acuerdo al presupuesto que se le brinda (p.43).

Está claro las premisas del autor, la gestión eficiente de las bibliotecas universitarias permitirá cumplir con sus objetivos, así como el uso eficiente de sus recursos dando énfasis a la aplicación de las nuevas tecnologías de la información, la capacitación del personal, innovación de servicios y modernización, todo lo cual ayudará en el cumplimiento de las funciones y objetivos de la universidad.

2.1.2 Servicios

Muchas empresas invierten millones en capacitar a su personal para dar un mejor servicio, es decir, la calidad de servicio es primordial en estas organizaciones, porque si el cliente se siente satisfecho del servicio brindado, con seguridad regresará nuevamente. Lo mismo sucede en las unidades de información o bibliotecas universitarias, si el usuario es bien atendido, orientado y se le ayuda a satisfacer sus necesidades de información, será un usuario satisfecho y predispuesto a utilizar nuevamente los servicios, por consiguiente, se habrá ganado un usuario más, de no ser así, surge el desinterés por la biblioteca, estas son unas de las tantas razones por el cual las bibliotecas universitarias no logran captar el mayor número de usuarios. Por ello, Salazar (2011) señala: “Satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo” (p. 350), esa necesidad o deseo en los servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias

vendría a ser la información contenida en diferentes soportes, por lo que se debe planear, diseñar y proveer un servicio de calidad.

Douglas (2002) refuerza esa idea en los siguientes términos: “Los servicios proporcionan la parte más importante de la riqueza y en muchos países son una fuente fundamental de empleo y de exportaciones” (p. 3), ya que un eficiente servicio con creatividad genera muchas utilidades a las empresas (unidades de información).

Por otro lado, Lancaster (1978) sostiene: “que la función principal de un servicio de información es la de servir de enlace entre la población particular de usuarios y el universo de los recursos de información en forma impresa o no impresa” (p. 53), efectivamente, las bibliotecas universitarias o académicas deben servir de nexo entre los usuarios reales y potenciales y los diferentes recursos que existen (libros, revistas, tesis, biblioteca virtual, repositorios, etc.) y estas deben estar actualizadas para que sirva como base de información a los lectores. Se puede concluir que los servicios son el corazón de la unidad de información y por ende deben estar bien diseñados para cumplir con su misión. Una buena colección resulta inútil, cuando no llega al usuario.

2.1.3 Usuarios

Los usuarios, en términos amplios, son todos aquellos que requieren los servicios de una unidad de información para satisfacer sus necesidades informativas, en el caso de las bibliotecas universitarias, estos pueden ser alumnos, docentes, investigadores, visitantes. Generalmente, se considera al usuario como una persona natural, sin embargo, un usuario también puede ser una persona jurídica, como una institución; es decir, una empresa, asociaciones, consorcios, universidades, comunidades, etc. Por ello, Monfasani y Cursel (2006) precisan: “Los usuarios se encuentran comprendidos en un espectro amplio que abarca desde una persona hasta una organización” (p. 48). Además, los usuarios pueden variar según su edad y preparación académica. Siendo así que podría tratarse de investigador, profesional, universitario, escolar, etc. y estos acuden a las unidades de información de manera selectiva, según el tipo de usuario, ya que tienen diferentes necesidades de información.

2.1.4 Colección

Colección es un término que procede del vocablo latino *collectio* y que hace mención al conjunto de cosas de una misma clase, relacionado a la Bibliotecología se podría afirmar que, la colección es la agrupación de material bibliográfico o no bibliográfico por afinidad temática, tipo de soportes, etc., básicamente para ser objeto de la organización o gestión documental.

La Real Academia de la Lengua Española (2012) define: “Conjunto de cosas de la misma clase reunidas y clasificadas: una colección de sellos; una colección de obras de arte” (p.1320). Para brindar los servicios de información, independientemente del tipo de biblioteca que sea, necesariamente debe contar con algún tipo de colección, ya sea impresa o virtual. Estas deben ser diversas, en función a las necesidades de los usuarios y en diferentes soportes, se puede agrupar las colecciones en: libros, revistas, tesis, diccionarios, bases de datos, mapas, folletos, CD-ROM, e-book, etc. Básicamente, se agrupan en dos grandes soportes: los de soporte digital o virtual que se pueden colgar en La Nube y los de soporte impreso que es clásico. En la actualidad, el de soporte virtual, según los requerimientos de los estándares internacionales y acreditación, se va implementando cada vez más en las unidades de información, aunque es costoso y requiere uso de nuevas herramientas tecnológicas.

2.2 Calidad

Se entiende por calidad a la elaboración de productos o brindar servicios con menos defectos posibles y agregar mayor valor agregado en ella. La calidad, es acercarse a la expectativa del cliente o usuario, es decir, satisfacer sus necesidades de información. En resumen, es una filosofía que busca la excelencia organizacional, el mejoramiento continuo en todas las etapas, ya sea en servicios o productos.

Por su parte, para la Real Academia Española (2012), la palabra “calidad” deriva etimológicamente del latín *qualitas-ātis*, indica propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (p. 253).

También, COBUN (2008) refiere: “Totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que repercute en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades establecidas o implícitas (Norma ISO 8402)” (p. 9).

Obtener la calidad de sus productos o de servicios es el fin que buscan alcanzar hoy en día las empresas, por ello, los japoneses acuñaron el término calidad total, es decir, cero errores en el producto, ello implica mayor inversión en ciencia y tecnología, es por ello que los productos salen cada vez más sofisticados y con mayor valor agregado.

Gonzales (2008) sostiene al respecto:

En el año 1985 se inició el desarrollo de sistemas dirigidos a asegurar la calidad y, una vez establecida, a gestionarla. En este sentido, a nivel mundial, sobresalen tres que son considerados como los más destacados:

- ISO 9004 con sus variantes ISO 9001, 9002 y 9003 que se difundieron por Europa a partir de 1985.
- *Malcolm Baldrige National Quality Award* –conocido por las siglas MBNQA- implantado en Estados Unidos en 1986.
- *European Quality Award* –popularizado por su acrónimo EQA- que fue instaurado en 1991.

La diferencia entre ellos reside en que mientras el primero se propone asegurar la calidad de la producción, los otros dos tienden hacia la gestión total de la calidad conforme a la corriente iniciada en el mundo nipón, conocida por el término anglosajón de “*deming-price*” (p. 1).

La mayoría define la calidad de acuerdo a los objetivos estratégicos que persiguen y, por consiguiente, evalúan diferentes enfoques, algunos de estos enfoques podrían contemplar a los usuario, manufactura, producto, valor, producción, etc.

2.2.1 Calidad en las unidades de información

Para que exista calidad en una unidad de información, necesariamente tiene que existir una buena gestión en base a las necesidades de los usuarios, la calidad debe colmar o sobrepasar las expectativas de los usuarios, solo así se puede decir que el producto o servicio que se ofrece es de calidad. La clave de calidad está en la satisfacción del cliente.

Por ello, para saber si la unidad de información cumple con los criterios de calidad, ofreciendo buenos servicios y productos, es prioritario evaluar constantemente con los indicadores establecidos en los estándares internacionales, si está dentro de los parámetros de estos estándares, entonces esa unidad de información ofrece servicios de calidad o muy próximos a ella. Para ello existen modelos o herramientas de evaluación como: modelo EFQM, modelo *Malcolm Baldrige*, modelo ANECA, estándar CABID, en nuestro medio COBUN, etc.

2.3 Indicadores

Son definidos como subvariables que tienen la intención de medir u observar un hecho en sus formas cuantitativas o cualitativas, por ello, la aplicación de estos indicadores en las unidades de información son de vital importancia, ya que a través de ellos se puede evaluar los diferentes aspectos que forman parte de una biblioteca universitaria o Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación.

La RAE (2012) define: “Que indica o sirve para indicar. Mostrar o significar algo con indicios y señales” (p. 1266).

Los indicadores se refieren a los factores inherentes al servicio que comporten alguna valoración, por ejemplo, el porcentaje de respuestas pertinentes. No mide el servicio prestado, sino que aprecia el grado de perfección que consigue en un caso concreto. Son, en realidad, la combinación de dos o más medidores (Orera, 2005).

Entonces, se puede resumir que los indicadores de gestión son una herramienta de soporte de los procesos de autoevaluación de una institución o unidades de información, que realizan y se convierten en un punto de referencia para mejorar la gestión. El principal objetivo de los indicadores es evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas; asimismo, en un lapso de tiempo se puede observar su tendencia durante un proceso de evaluación.

2.4 Evaluación de bibliotecas universitarias

De acuerdo a la revisión de la literatura, hay un aspecto que se menciona de manera constante: la evaluación de las colecciones. Al parecer, su evaluación estaba directamente relacionada a las bibliotecas universitarias; parametradas a un todo y no es así. Se deben dejar de lado solo las evaluaciones de colecciones, pues “durante mucho tiempo, el único tipo de evaluación que se había efectuado en las bibliotecas era de carácter cuantitativo y estaba directamente relacionado con el tamaño de sus colecciones, es decir, que entre mayor era el tamaño de la colección de una biblioteca, esta era considerada como de mayor calidad”. (Martínez, 2005, p.64). Ciertamente, dicha realidad va camino a ser modificada, mediante una visión de mayor amplitud, donde se toma en cuenta cada uno de los servicios que tiene una biblioteca universitaria.

Muchas veces, solamente se repara en el desarrollo de colecciones, donde la evidencia no indica eso, sino que implica un proceso más complejo que integra la totalidad de servicios que presta una biblioteca universitaria. De allí se puede afirmar que la evaluación de todas y de cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable. “La evaluación de los servicios es considerada como un instrumento importante para determinar en qué medida la biblioteca atiende las necesidades de los usuarios y qué tan satisfechos están con los servicios recibidos” (Martínez, 2005, p. 87).

Lo anteriormente señalado nos brinda la oportunidad de reconocer la “importancia para determinar qué tan eficaz es la biblioteca para atender las demandas de los usuarios a los que presta servicios, pues es capaz de identificar sus expectativas, como también sus limitaciones y deficiencias” (Martínez, 2005, p.63), y de esta manera permitirá identificar las posibilidades y oportunidades que tiene la biblioteca universitaria en su entorno. Asimismo, se afirma el surgimiento de una “nueva cultura de la evaluación de la calidad (como) una respuesta a la competencia a la que se enfrentan las bibliotecas” (Martínez, 2005, p. 45), en la actualidad, es una necesidad que muestre nuevas oportunidades para el cambio.

La evaluación a realizar debe llevar por objetivo la inclusión de “óptima actitud organizacional para la adopción de cambios progresivos, la identificación de mejores prácticas, el aprendizaje de otras y, por último, un mejoramiento de sus operaciones y prácticas” (Martínez, 2005, p.88).

Para la calidad del servicio, se debe mencionar que “es un asunto personal para los individuos, pero también colectivo para la totalidad de los usuarios. Cada individuo interactúa con la biblioteca, se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios proporcionados, lo que puede ser altamente positivo como altamente negativo. Cuando las opiniones de muchos usuarios son colectivas y todos parecen coincidir, tales opiniones crean una reputación para la biblioteca y sobre la calidad del servicio” (Martínez, 2005, p.21). De esta manera, se debe señalar la importancia de la percepción del cliente/usuario a quien se presta determinado servicio de información y la injerencia que puede tener su opinión para lograr el éxito de una propuesta de servicios informativos desde la biblioteca.

Así pues, “la evaluación va más allá de la medición estricta de datos, constituye en sí misma un elemento fundamental en la gestión y mejora de los servicios. Forma parte del proceso completo de planificación para cada una de las bibliotecas como para la red en su conjunto y el sistema global. (Clarí, 2005, p. 34). Es decir, cada evidencia que se pueda recoger tendrá un impacto positivo o negativo en la planificación de los servicios a realizar.

Por tanto, las bibliotecas (públicas, universitarias, escolares, etc.) están llamadas a ser parte de los procesos de calidad de la educación. Cada una de ellas representa una forma de educar al ciudadano, al estudiante: escolar y universitario. La concepción en esta idea es que las bibliotecas deben considerarse como parte de un modelo educativo, sea del ciudadano o profesional (Gómez, 2005, p. 95). Inicialmente, la evaluación y certificación de sus productos y servicios debe ser realizada por sus mismos usuarios.

2.5 Herramientas de gestión administrativa

Las herramientas de gestión son instrumentos que permiten evaluar a las unidades de información, a través de ellos se puede conocer la situación real por la que atraviesan las bibliotecas universitarias.

2.5.1 Matriz FODA

La sigla FODA es un acróstico de los términos: Fortalezas, Oportunidades Debilidades y Amenazas: las *fortalezas* la conforman todos aquellos factores críticos positivos con los que cuenta la institución; las *oportunidades* están formados por los aspectos positivos que deben ser aprovechados; en tanto que las *debilidades* son aquellos elementos críticos de carácter negativo que se deben eliminar y, finalmente, las *amenazas* son los aspectos negativos externos que pueden ser un factor de obstáculo para el cumplimiento de los fines y objetivos.

En resumen, se puede afirmar que las fortalezas y las debilidades son factores internos de la biblioteca universitaria, por lo que se debe actuar directamente sobre ellas y tratar de modificar; sin embargo, las otros dos: oportunidades y las amenazas son aspectos externos, que hacen más difícil actuar sobre ellas, ya que solo pueden ser modificados si se modifican los factores internos.

El análisis FODA permite elaborar un diagnóstico preciso de la unidad de información, esta herramienta hace posible evaluar los aspectos internos y externos, para luego tomar decisiones de acuerdo los objetivos de la institución.

2.5.2 Matriz MEFE y Matriz MEFI

La matriz MEFE y MEFI son matrices de diagnóstico.

- **Matriz MEFE.-** Sirve para analizar y determinar los factores externos de información de tipo económica, cultural, demográfica, social, política, ambiental, gubernamental, jurídica, tecnológica, etc. que influyen de manera positiva, que

serían oportunidades, y lo contrario sí influye de manera negativa, estas serían las amenazas. Esta matriz ayuda a los estrategas a tomar decisiones oportunas.

- **Matriz MEFI.**- Es una herramienta de gestión que resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de una unidad de información, además, ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas, es decir, sirve para determinar la posición estratégica interna de una organización, esta herramienta evalúa y resume las fortalezas y debilidades de una unidad de información.

Aziz (2013), señala los pasos de cómo medir la Matriz MEFI:

Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. Al elaborar una matriz EFI es necesario aplicar juicios *intuitivos*, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente. Es bastante más importante entender a fondo los factores incluidos que las cifras reales.

1. Haga una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la auditoría interna.
2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores.
3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación =3) o una fuerza mayor (calificación = 4).
4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.
5. Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.
6. Cuando un factor interno clave es una fuerza y al mismo tiempo una debilidad, el factor debe ser incluido dos veces en la matriz EFI y a cada uno se le debe asignar tanto un peso como una calificación (p. 87).

Aziz (2013), también da los pasos de cómo medir la Matriz MEFE:

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva. La elaboración de una Matriz EFE consta de cinco pasos:

1. Haga una lista de los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el proceso de la auditoría externa.
2. Asigne un peso relativo a cada factor, de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante).

3. Asigne una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor, donde **4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media y 1 = una respuesta mala.**
4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada. El valor del promedio ponderado es 2.5.
5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria (p. 107).

El análisis de evaluación de factor externo (MEFE) permitirá a la gerencia resumir y evaluar toda la información externa, como son: las variables ambientales decisivas, predicciones ambientales determinantes y la matriz de perfil competitivo.

2.6 Normas y directrices para la evaluación de bibliotecas universitarias

En la actualidad, se habla de diferentes estándares para la evaluación de los distintos servicios que presta la biblioteca. Al hacer referencia a la calidad, por lo común queda indefinido o poco precisado, e incluso en algunas ocasiones entendido de modo equivocado o inexacto, como cuando se dice que la calidad es simplemente hacer bien las cosas al primer intento. (Borrego, 2005, p. 37). A través del tiempo, diferentes instituciones han desarrollado iniciativas a fin de proponer normas, directrices, indicadores, etc.; todo ello, para mejorar los diferentes servicios que debe brindar las bibliotecas universitarias, a continuación las más importantes.

2.6.1 International Federation of Library Association (IFLA)

Se hace referencia a esta entidad porque es una organización mundial de bibliotecarios fundada en 1927, en ella se encuentran agrupados los asociados de los bibliotecarios de todo el mundo, cuyo propósito es intercambiar ideas, promover la cooperación, investigaciones relacionadas a quehacer bibliotecario. Entre sus objetivos esta: representar y promover a los agremiados.

Esta organización aprobó la primera norma para bibliotecas universitarias que en su primera versión en español fue publicada 1998, bajo el título de Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición de rendimiento de las bibliotecas universitarias, estas directrices se centran en bibliotecas universitarias; en donde dan

particular importancia a los indicadores sobre los usuarios, e incluye indicadores para las mediciones generales a específicas, esta norma da énfasis a la calidad de los servicios; además, se enfoca más en los objetivos que tienen las bibliotecas. También se podría inferir que es el primer hito para normalizar y que, además, sirvió para concientizar a las autoridades de la educación superior.

2.6.2 Unificación de Normativas Española (UNE)

Unificación de Normativa Española (UNE) 50137:2000. Información y Documentación. Indicadores de Rendimiento Bibliotecario. Esta norma trata de la evaluación de todo tipo de biblioteca. Su objetivo principal es promover la utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas de medición del mismo. Esta es equivalente a una norma internacional ISO 11620: 1998. No incluye indicadores para la evaluación del impacto de las bibliotecas en las personas o en la sociedad. No se especifican indicadores de rendimiento para todos los servicios, actividades y uso de los recursos de la biblioteca.

2.6.3 Association for College & Research Libraries (ACRL)

El instrumento de evaluación elaborado por esta asociación es una traducción española de la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación, es una división de Asociación de Bibliotecas Americanas, asociación amplia de bibliotecarios americanos, de índole académico o afines. Busca responder a las necesidades de información de la comunidad con una educación más alta, así mismo, busca mejorar el proceso de aprendizaje-enseñanza e investigación.

La *American Library Association* (ALA) fue fundada en 1876 en Filadelfia y posteriormente en Massachusetts. Su misión es proporcionar el desarrollo, promoción y mejora de la biblioteca, servicios de información y la profesión de biblioteconomía. Esta menciona que cada biblioteca universitaria es autónoma y debe elaborar sus propios criterios de acción enmarcados a los objetivos de la universidad.

2.6.4 Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Universitaria (CONEAU)

En el Perú, el Modelo de Calidad para Acreditación de las Carreras profesionales Universitarias fue aprobado por el directorio de CONEAU el 13 de octubre de 2008. El modelo comprende tres (3) dimensiones, 09 factores, 16 criterios, 84 indicadores, 97 estándares y 253 fuentes de verificación diferenciales; una adenda con 125 indicadores de gestión para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de cada indicador y estándar del modelo.

El modelo se basa en el enfoque sistémico aplicado en cada uno de los procesos involucrados del ciclo: “planificar-hacer-verificar-actuar”. Está diseñado de tal forma que se convierte en un instrumento para mejorar la calidad de las carreras profesionales universitarias y, a la vez, para un mejor control de procesos que implementará el CONEAU para la acreditación.

Este Modelo cuenta con dos (2) indicadores; el primero, indica si la infraestructura para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar tienen la comodidad, seguridad y el equipamiento necesario; el segundo, indica si la biblioteca tiene establecido un sistema de gestión eficaz. El otro modelo de calidad para acreditación de las carreras profesionales de educación, además amplía en dos indicadores más respecto a la biblioteca y estas son: satisfacción de usuarios y utilización de la biblioteca virtual.

2.6.5 Normas de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN)

La REBIUN ha proporcionado las normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas, esta es una comisión creada por la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas, son definidas como: “un conjunto de normas/directrices”, cuya emisión no constituye documentación cerrada ni definitiva, sino en “permanente discusión y actualización” de acuerdo a las características de los clientes/usuarios a los que presta servicio.

Cada una de las recomendaciones formuladas se orientan hacia la colección de la biblioteca; que es principalmente “la gestión de colecciones, más que simplemente el desarrollo de las mismas (...) por ser un concepto más amplio (...) relacionado con la disponibilidad, conservación, evaluación y uso de diferentes tipos de materiales”. Otra de las recomendaciones, son para el desarrollo de los servicios de información de su comunidad universitaria a la que pertenece: donde se indican algunas consideraciones para “satisfacer la necesidad de información de la comunidad universitaria”. Para los puntos referentes a infraestructura de la biblioteca, se encarga de proveer un listado de elementos como la seguridad, flexibilidad y confort, e incluyendo una característica fundamental para la comunidad universitaria y para el desarrollo del servicio bibliotecario: las dimensiones. En cuanto a la financiación, se encarga de revisar los elementos necesarios a tener en cuenta para formar parte del presupuesto; alineándose con los objetivos de la universidad a la que pertenece y reflejando el interés de las autoridades en el desarrollo de actividades como la docencia e investigación. Finalmente, señala las sugerencias para el área de personal de la biblioteca, donde se presta especial énfasis en el personal bibliotecario como intermediario entre el usuario y los recursos de información disponibles.

2.6.6 Norma ISO 11620. Información y documentación: Indicadores de rendimiento bibliotecario

Esta norma publicado en abril de 1998, incluye un indicador que es definido como “una expresión numérica, simbólica o verbal usada para caracterizar actividades (eventos, objetos o personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos para evaluar el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado (Stubbs, 2004). Donde cada una de las expresiones anteriormente mencionadas, caracterizarán el desempeño de una biblioteca.

Por otro lado, Madrid (2002) menciona que esta norma tiene versatilidad en su aplicación a distintas bibliotecas:

Esta norma pretende evaluar cualquier tipo de biblioteca. El objetivo principal es promover el uso de indicadores de rendimiento en las bibliotecas, para contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas de medición del mismo". Su objetivo principal es el autodiagnóstico. Habilita comparaciones históricas en la misma unidad

de información y, eventualmente, con limitaciones y precauciones, comparaciones entre bibliotecas. Contiene un glosario, criterios y marco descriptivo, pautas para la selección y uso de los indicadores. Incluye una lista de indicadores de rendimiento bibliotecario y la descripción de cada uno de ellos. Se trata de herramientas para medir calidad, eficacia y eficiencia (p. 98).

Entonces, son indicadores de rendimientos para bibliotecas, La importancia radica, entonces, en que son herramientas de gestión que proveen un valor de referencia a partir de la cual se puede establecer una comparación entre las metas planeadas y el desempeño logrado. Por lo tanto, son imprescindibles en la evaluación del desempeño que se quiera llevar a cabo en cualquier tipo de bibliotecas.

2.6.7 Indicadores del Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN)

Son el conjunto de indicadores elaborados por este comité, trabaja en el ámbito de bibliotecas universitarias desde el Perú. Dicho comité se ha encargado de realizar la adaptación a partir de la Norma ISO 11620 a la realidad de las bibliotecas peruanas. También se dice que el indicador es un instrumento para medir el logro de los objetivos de una biblioteca universitaria y sirve para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados alcanzados.

COBUN (2008) define:

Los indicadores de desempeño son parámetros de medición de la actividad bibliotecaria. Su aplicación permite evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por consiguiente, identificar sus logros y limitaciones en la prestación del servicio bibliotecario. Asimismo su manejo proporciona información para la toma de decisiones y la asignación del presupuesto (p. 7).

Efectivamente, son parámetros que permiten identificar los puntos positivos y negativos de una biblioteca universitaria, es decir, hasta qué punto se está cumpliendo estos en relación a los estándares de las bibliotecas universitarias, también se puede inferir que los indicadores de COBUN nos permiten autoevaluar o auto-examinar a las bibliotecas universitarias, y estos resultados servirán como elementos de gestión bibliotecaria.

2.6.8 Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas

En el sistema universitario chileno existe un organismo que agrupa a un total de 25 universidades, entre públicas (16) y privadas (6), denominado Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Dicho organismo se preocupa en “proponer a las respectivas universidades, iniciativas y soluciones destinadas a coordinar sus actividades en todos sus aspectos para procurar el mejor rendimiento y calidad de las tareas universitarias.” Dentro de este organismo trabaja la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, cuyos esfuerzos están orientados hacia: “el acceso a la información, racionalización de los recursos y la disponibilidad de documentos” (Rentemeria, p. 16).

Dicho comité elaboró y aprobó el año 2003 un conjunto de directrices que tienen por objetivo evaluar los procesos que se desarrollan en las bibliotecas universitarias chilenas; así como brindar apoyo al diseño de las nuevas bibliotecas universitarias. Tienen como propósito apoyar los procesos de autoevaluación y acreditación institucional; ello, ante la preocupación de establecer mecanismos para la medición de la calidad educativa. Estas normas chilenas pueden ser adaptadas a cualquier realidad de este país y América Latina, están estructuradas en diferentes secciones y abarcan diversas áreas, es bastante completa ya que evalúa en cada estándar diferente aspecto cuantitativo y cualitativo.

Las secciones que trabaja son:

- Misión y estructura de la biblioteca universitaria.
- Gestión de recursos de información.
- Productos y servicios de información.
- Recursos humanos de la biblioteca universitaria.
- Infraestructura de la biblioteca universitaria.
- Gestión de recursos financieros.
- Mediciones de eficiencia.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

3.1 Universidad Agraria de la Selva

3.1.1 Antecedentes

La Universidad Nacional Agraria de la Selva está ubicada en la ciudad de Tingo María, capital del Distrito de Rupa Rupa - provincia de Leoncio Prado - departamento de Huánuco. Fue creada el 17 de febrero de 1964 por gestión del entonces Diputado por Huánuco Sr. Humberto Ponce Ratto, por Ley N° 14912 en el gobierno del Arq. Fernando Belaunde Terry, ocupando los terrenos de la ex Estación Experimental Agrícola de Tingo María, transferido a la naciente Universidad por el Ministerio de Agricultura. Su organización estuvo a cargo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos la que, a través de la Facultad de Medicina Veterinaria, asigna al ilustre Dr. Manuel Moro Sommo la función de su competencia; paralelamente la Universidad Nacional Agraria la Molina encarga al Ing. Manuel Skrabonja Antoncich la función como representante de esta connotada universidad. Ambos personajes conformaron la comisión organizadora de la entonces Universidad Agraria de la Selva; gestión que concluyó con la inauguración de la función académica de la Universidad Nacional Agraria de la Selva el 03 de abril de 1965, acto que jubilosamente fue recibido por la colectividad tingalesa y del Alto Huallaga, dando así inicio a las labores académicas con las primeras facultades de Agronomía y Zootecnia.

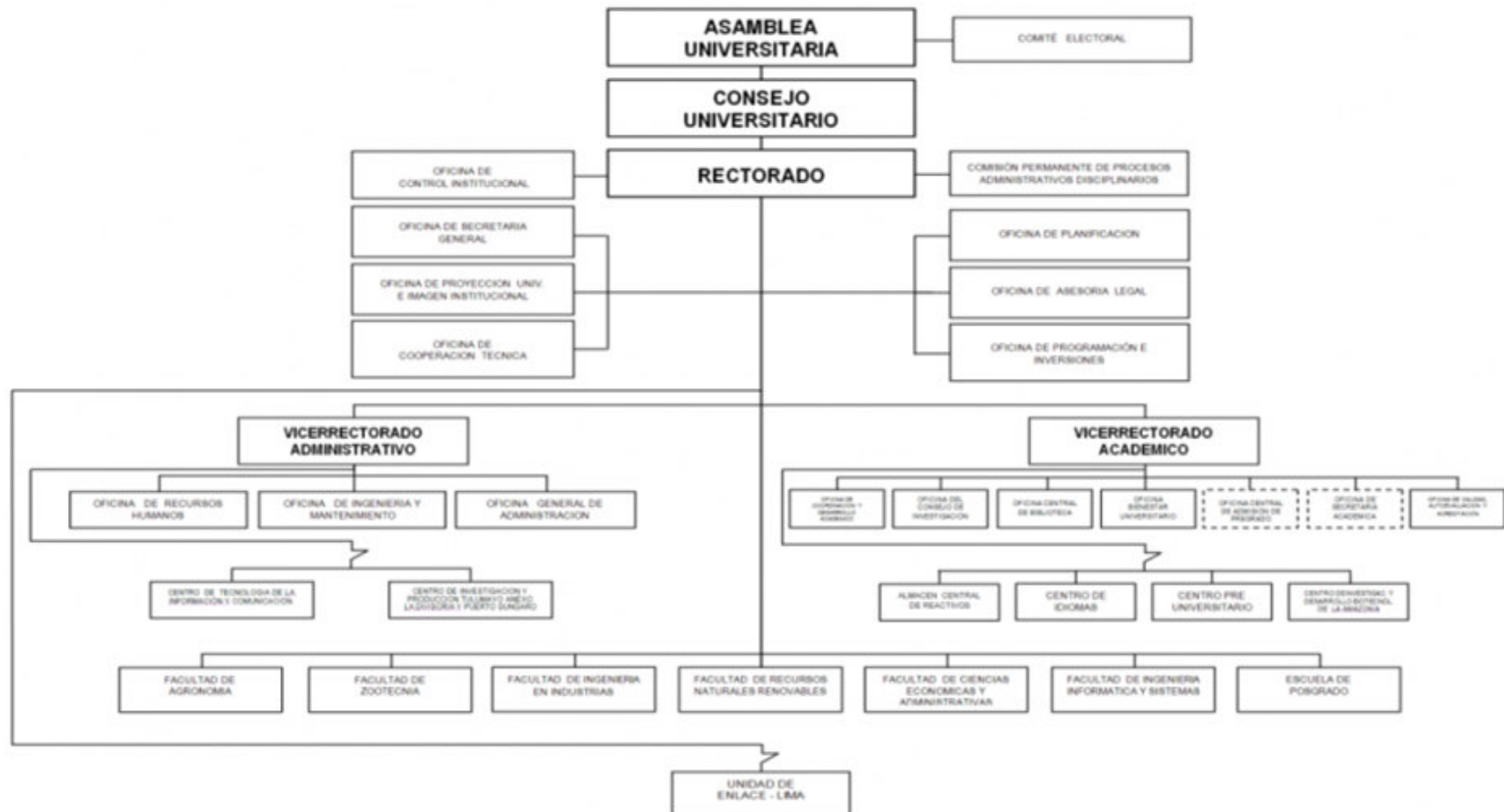
3.1.2 Estructura orgánica

La Universidad Nacional Agraria de la Selva, hasta antes de la promulgación de la nueva Ley Universitaria Ley 30220, estaba organizada por las siguientes líneas de gobierno; la Asamblea Universitaria presidida por el Rector, instancia de mayor jerarquía en el gobierno de la UNAS, seguida por el Consejo Universitario que se encarga de aprobar las decisiones del más alto nivel en conformidad a la normativa del Estatuto de Universidad Nacional Agraria de la Selva, seguida del Rectorado,

Vicerrectorado Académico conformados por las Oficinas de Coordinación y Desarrollo Académica, Oficina del Consejo de investigaciones, *Oficina Central de Biblioteca*, Oficina de Bienestar Universitario, Oficina Central de Admisión y Oficina de Calidad Autoevaluación y Acreditación, Vicerrectorado Administrativo con tres oficinas principales y las decanaturas de las seis facultades.

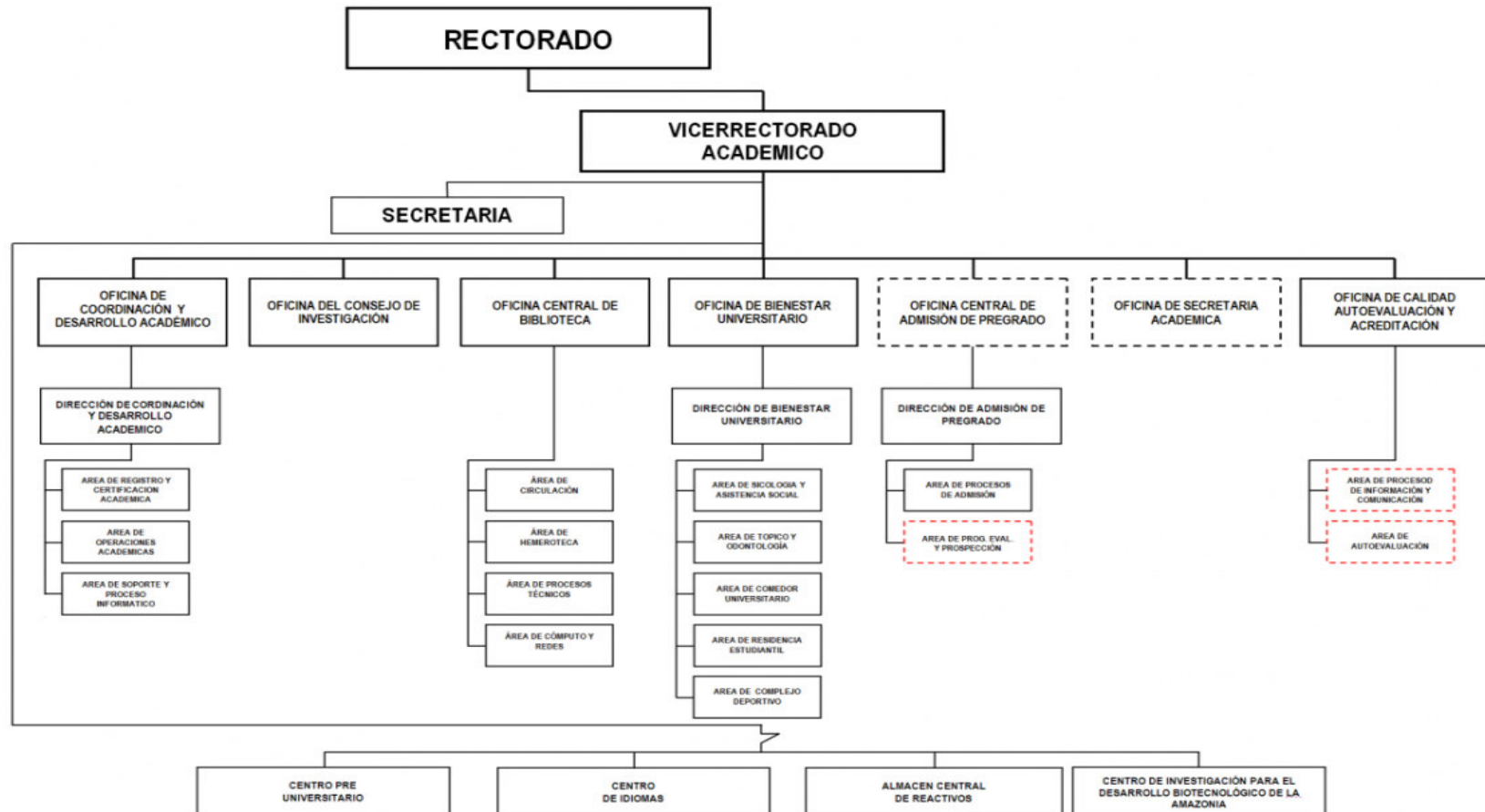
Como se observa en el siguiente organigrama, la Oficina de la Biblioteca Central depende orgánicamente de Vicerrectorado Académico, a partir del 2013 la Biblioteca Central es una oficina independiente.

Gráfico N° 1
Organigrama de la Universidad Nacional Agraria de la Selva



Fuente: portal web de UNAS
 Elaboración propia

Gráfico N° 2
Organigrama de Vicerrectorado Académico de la UNAS



Fuente: portal web de UNAS
Elaboración propia

3.1.2.1 Misión y visión

- **Misión**

Promover el liderazgo y excelencia a través de la formación de profesionales, con un enfoque científico, tecnológico, humanístico y social que permita administrar de manera sustentable la biodiversidad, la producción, la industrialización y comercialización de los recursos naturales renovables. Asimismo, convertirnos en la institución educativa de mayor prestigio en la Amazonía, aplicando programas de extensión que permitan el desarrollo integral de la persona, de acuerdo con las necesidades regionales y nacionales.

- **Visión**

Es una comunidad académica, humanista, científica y productiva que avanza hacia la excelencia en educación integral y transferencia tecnológica para el desarrollo sostenible de la Amazonía.

3.2 Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva

3.2.1 Antecedentes

La Biblioteca Central de la UNAS inicia sus funcionamientos a la par con la creación de esta casa superior de estudios en abril de 1965 junto a las facultades de Zootecnia y Agronomía, en el segundo piso de la Ex Estación Experimental Agrícola de Tingo María, actual sede administrativa de la UNAS, luego pasó a funcionar en el primer piso que actualmente es el laboratorio de Agronomía. Finalmente, se traslada a una nueva sede con una moderna infraestructura, siendo inaugurada en enero de 1983 con una área construida de 874 m², los cuales se dividen en dos ambientes: el área de circulación de libros y el área de hemeroteca, la Biblioteca Central se construyó en tres etapas, la primera etapa de 874 m², la segunda etapa de ala derecha de 854 m², la tercera etapa se construyó el ala izquierda de 1,172 m², el área total actualmente es de 2900 m², de los cuales, la Biblioteca Central solo ocupa la parte

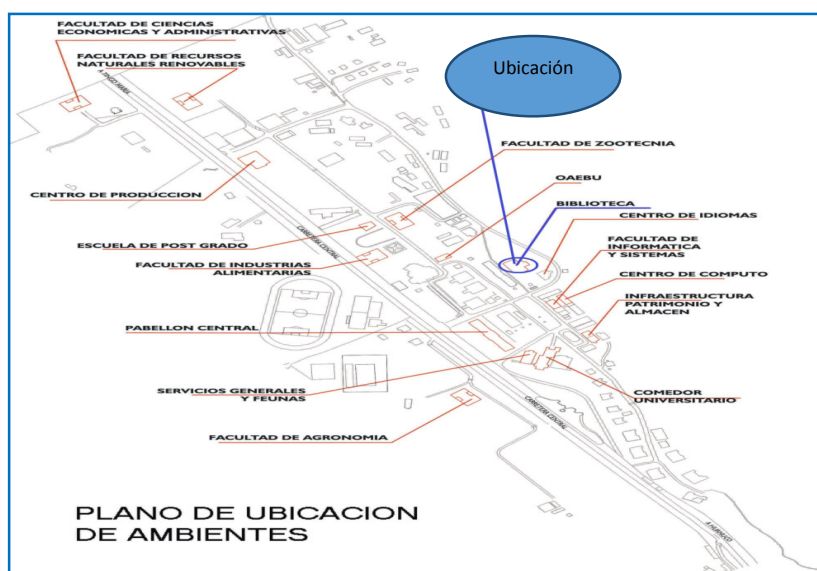
central y las dos alas laterales de manera parcial, ya que del ala derecha solo se ocupa el segundo piso, lo resto ocupa la OCDA y del ala izquierda solamente se utiliza el primer piso.

Inicialmente, a raíz del crecimiento exponencial del número de alumnos y la necesidad de contar con sus propias bibliotecas de facultad, se crearon cinco bibliotecas especializadas, pero por las limitaciones de espacio, mobiliario y personal dejaron de funcionar, haciendo que su colecciones pasen a la Biblioteca Central, en la actualidad, solamente funciona esta última y atiende a toda la comunidad universitaria.

- **Ubicación de la Biblioteca Central**

La Biblioteca Central tiene una buena ubicación, se encuentra en un área estratégica en el campus universitario, cuyos servicios son esenciales para los usuarios; donde estos realizan sus actividades académicas y de investigación.

Gráfica N° 3
Plano de ubicación de ambientes



Fuente: Oficina Ingeniería y Mantenimiento
Elaboración propia

La Sra. de Figare fue la primera bibliotecaria de la UNAS de descendencia ecuatoriana, seguida de la Sra. Lucy Charboneu una bibliotecaria de descendencia francesa, trabajadora del antiguo Estación Experimental Agrícola de Tingo María,

puso las bases bibliotecarias para su funcionamiento y es la bibliotecaria con mayor tiempo de permanencia y aporte en la Biblioteca Central. Desde 1964 hasta la fecha cada director dio aportes importantes para el desarrollo del área y actualmente, se viene trabajando en la elaboración de un proyecto de inversión pública de implementación y equipamiento, a fin de modernizar con todo los estándares internacionales para las unidades de información, hasta ponerse a la altura de las bibliotecas centrales más importantes del país y el extranjero.

3.2.2 Estructura orgánica

De acuerdo a la estructura orgánica de la UNAS, la Biblioteca Central forma parte del Vicerrectorado Académico como órgano de mayor jerarquía, siendo la Biblioteca un órgano de apoyo en la investigación, docencia y aprendizaje.

3.2.2.1 Misión, visión y objetivos

- **Misión**

Satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria y del público en general, ofreciendo recursos bibliográficos actualizados, tanto en formato impreso como en medios digitales y virtuales. Nuestro compromiso es esforzarnos cada día en darles mejor servicio de calidad, con trato cálido y humano, atención personalizada, oportuna y eficiente.

- **Visión**

Ser líderes, innovadores en servicios de información especializada y actualizada en la Amazonía peruana y del país. Proporcionar servicios integrales de calidad, haciendo uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación, con personal altamente calificado, identificado con los objetivos de la universidad.

▪ **Objetivos**

- ✓ Apoyar en el área de la docencia, investigación, extensión y producción académica de la universidad.
- ✓ Proveer de material bibliográfico actualizado en diferentes formatos a los usuarios internos y externos.
- ✓ Incrementar los servicios de información e incentivar a los docentes, alumnos, administrativos, investigadores y visitantes a investigar, contribuyendo así a elevar la calidad de la formación académica que imparte la universidad.

3.2.3 Colección

La colección de la Biblioteca Central de UNAS está integrada por los siguientes materiales:

- Impresos: Libros, publicaciones periódicas, tesis, monografías, informes, entre otros.
- Materiales especiales: Cinta de video, VHS, disquetes, CD-ROMs, DVDs, etc.
- Material electrónico: bases de datos en línea, textos electrónicos y archivos digitales.

**Tabla N°1
Colección**

N°	Colección	Cantidad
1	Libros	19,341
2	Tesis	5,320
3	Revistas	13,200
4	TIFAC	5,012
5	Audiovisuales	485

Fuente: Patrimonio inventario 2013
Elaboración propia

Desde la fundación de la Biblioteca a la fecha, se ha producido un incremento sustancial en las colecciones, principalmente por modalidad de donación de

instituciones privadas y públicas, ya que es mínima la inversión para la adquisición de libros nuevos.

3.2.4 Procesamiento técnico

El procesamiento de la colección se realizaba en el sistema intranet de la Biblioteca, luego se utilizaron diferentes sistemas, primero un listado de libros en hojas simples de máquina de escribir, para luego ingresarlas a las primeras hojas de cálculo llamada Fortran, por varios años se mantuvo en este registro automatizado. Más adelante, se pasó al Winisis primera versión, finalmente, de esta pequeña base de datos se migró a un *sistema de intranet* elaborado por un ingeniero de la UNAS. Actualmente, se viene elaborando un proyecto de inversión que permitirá la implementación de un sistema integrado de gestión de bibliotecas universitarias ALEPH. Para el ordenamiento de la colección se utiliza el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, la notación interna se realiza en base a la tabla Cutter y para la indización se emplea la Lista de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas.

3.2.5 Personal

La Biblioteca cuenta en total con 15 personas, distribuidas en las siguientes áreas: procesamiento técnico, hemeroteca, restauración y atención al usuario.

Tabla N° 2
Personal

N°	Cargo	Cantidad	Función
1	Jefe	1	Ejecución de Biblioteca – docente
2	Director	1	Dirección de Biblioteca – bibliotecólogo
3	Secretaría	1	Asistencia de la dirección
4	Procesos técnicos	2	Procesamiento bibliográfico
5	Centro de información especializada	2	Atención especializada, biblioteca
6	Circulación - Hemeroteca	2	Atención en revistas, tesis, TIFAC
7	Encuadernación y empaste	2	Restauración, empaste libros, revistas, etc.
8	Circulación biblioteca	4	Atención personalizado en libros
Total		15	personas

Fuente: RR.HH unidad de escalafón de UNAS
Elaboración propia

3.2.6 Servicios

Los servicios están dirigidos a todos los usuarios mediante el acceso y consulta de las colecciones bibliográficas, hemerográficas y de recursos electrónicos.

a) Servicio de préstamo

- **Servicio de préstamo en sala.-** Este servicio ofrece a los usuarios recursos de información en diversos soportes, los mismos que pueden ser consultados en los ambientes de lectura de la Biblioteca y dentro del horario establecido. Para solicitar cualquier tipo de material, los lectores solicitarán a través del sistema automatizado, adjuntando el carné de biblioteca y/o universitario. Los usuarios podrán solicitar un libro para lectura en sala o un material especial.
- **Servicio de préstamo a domicilio.-** Permite a los alumnos, docentes y administrativos, retirar el material bibliográfico de las instalaciones de la biblioteca, por un período de un día. El material disponible para préstamo domiciliario lo constituyen los libros con más de dos ejemplares y los textos de baja demanda.

b) **Servicio de audiovisuales.-** La Biblioteca Central cuenta con una sala de servicios audiovisuales, que está a disposición de los usuarios con el apoyo de equipos de audio y video, para reproducir los videos o DVD's solicitados en los módulos de atención.

c) **Servicio del centro de información especializada.-** Este servicio fue implementado con computadoras disponibles para los usuarios, en el cual realizan sus trabajos, tareas, etc. y consultan las bases de datos internacionales a las cuales se suscribe. La Biblioteca se reserva el derecho de utilizar una herramienta de programación que restrinja el acceso a los sitios de Internet que no sean de uso académico, es decir, aquellos usados para el ocio o en contra de la moral y las buenas costumbres.

- d) **Servicio de referencia.-** Los usuarios de la sala de referencia, acceden a materiales de consulta rápida como: enciclopedias, atlas, diccionarios, glosarios. Estas se prestan solo para lectura en sala y/o para fotocopiar.
- e) **Servicio de biblioteca virtual.-** Este servicio proporciona a los usuarios acceso a las diferentes bases de datos (E-libro, Ebsco, ScienceDirect y Scopus) en línea y a texto completo en todas las áreas del conocimiento a través de internet. El servicio es exclusivo para los alumnos y docentes de la Universidad, por lo que deben contar necesariamente con la identificación de su nombre de usuario y su contraseña para acceder a este servicio.
- f) **Servicio de hemeroteca.-** Esta sala ofrece los servicios de consulta sobre material hemerográfico, se consultan los diarios y las publicaciones periódicas a las cuales la biblioteca se encuentra suscrita, en esta área también se presta el servicio de tesis y los TIFAC (documentos generados como resultado de las prácticas pre-profesionales).
- g) **Orientación a los usuarios.-** El personal de Biblioteca guía al usuario en el uso, manejo y conservación de los diversos recursos de información de la Biblioteca. En la actualidad se viene trabajando en la elaboración de folletos, manuales, guías y trípticos. Este servicio, tiene la finalidad de conservar en mejor estado la colección de la Biblioteca Central, al mismo tiempo, la orientación direcciona a los usuarios a optimizar sus tiempos de investigación y mayor aprovechamiento.
- h) **Capacitación al personal y a los usuarios.-** Este servicio es organizado e impartido por el Director de la Biblioteca Central, quien se encarga de brindar charlas de capacitación al personal técnico en la aplicación del sistema de clasificación, la indización, la descripción bibliográfica o catalogación, temas de marketing, uso del sistema de intranet, atención al usuario, así como el acceso a la biblioteca virtual. A su vez, se programa diferentes charlas de capacitación a docentes, administrativos y alumnos ingresantes, en el caso de estos últimos es fundamental que conozcan los servicios que ofrece la Biblioteca a fin de

optimizar su uso y que realmente constituya un apoyo en su proceso de aprendizaje.

- i) **Servicio de alerta bibliográfica.-** La Biblioteca Central de la UNAS realiza mensualmente alertas bibliográficas en las que promociona los nuevos materiales bibliográficos adquiridos por compra o donación. Actualmente, la difusión se realiza con la impresión de las fotos de la carátula del material bibliográfico con su respectiva clasificación. También forma parte de las alertas bibliográficas de tesis y los documentos producto de las prácticas pre profesionales.
- j) **Servicio de buzón de sugerencias.-** Es muy importante la opinión de los usuarios que frecuentan la Biblioteca, por lo que se ha puesto a su disposición un buzón de sugerencia, mediante el cual canalizan sus necesidades y sugerencias, este servicio permite conocer la opinión de los usuarios y así mejorar los servicios bibliotecarios.

3.2.7 Usuarios

La Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva clasifica a los usuarios de la siguiente manera:

- **Usuarios internos.-** Conformado por los alumnos regulares de pregrado y postgrado, docentes ordinarios y contratados, personal administrativo nombrado y contratado y los egresados de la Universidad.
- **Usuarios externos.-** Son aquellas personas que no pertenecen a la UNAS, tales como alumnos, docentes e investigadores de otras instituciones educativas, bajo las condiciones que establece la biblioteca.

La Biblioteca Central atiende a los usuarios de la comunidad universitaria (alumnos, docentes y administrativos), es decir, a las seis (6) facultades con sus respectivas 11 escuelas profesionales, docentes y administrativos, que comprende

una población de 3559, además, se atiende a los usuarios visitantes de otras instituciones, por lo que llega a una población potencial de 3800 personas.

3.2.8 Gestión

La gestión de la Biblioteca está a cargo de una jefatura ocupada un docente; y la dirección, por un administrativo. De acuerdo a la estructura orgánica de la Universidad, las jefaturas siempre son ocupadas por los docentes, generalmente por un periodo de corta duración. Para el correcto funcionamiento, tanto las normas y el reglamentos de la Biblioteca siempre son aprobados por el Consejo Universitario, sin embargo, aún falta elaborar un buen planeamiento estratégico, normas de servicios. Además de buscar alianzas estratégicas que mejoren los servicios de esta unidad de información.

3.2.9 Infraestructura y mobiliario

La Biblioteca Central se ubica estratégicamente en la parte central del campus universitario, tienes una extensión total de 2900 m², de las cuales solo hace efectiva de 874 m², ya que las áreas restantes son ocupadas por otras oficinas de la Universidad. En cuanto al mobiliario la siguiente tabla los especifica.

Tabla N° 3
Mobiliario

RUBROS	CANTIDAD	SITUACION ACTUAL	ESTADO			
			Opera tivo	Inopera tivo	Repara cion	Baja
Armario de metal	2	Actualmente estos dos armarios presentan fisuras, oxidacion y esto genera un deterioro de los archivos.	100%			
Armario de madera	6	Debido al tiempo de adquisicion estos armarios se encuentran en mal estado, presentan humedad, polilla y esto genera un deterioro de los archivos.	100%			
Escritorio de madera	6	4 escritorios se encuentran en mal estado, presentan fisuras, polilla, humedad, y 2 estan en buenas condiciones	100%			
Mesa de madera	86	En un 80% de las mesas se encuentran en buenas condiciones, pero en su gran mayoría son antiguas, y no abastece la demanda de uso del servicio de los usuarios.	100%			
Mesita de metal para maquina de escribir	2	Estas mesitas se encuentran dado de baja				100%
Modulo de madera para microcomputadora	37	Se encuentran en buenas condiciones,pero debido a las nuevas adquisiciones que se va a realizar, se requiere mas de dicho servicio	100%			
Modulo de madera	3	Se encuentran en buenas condiciones,pero debido a las nuevas adquisiciones que se va a realizar, se requiere mas de dicho servicio	100%			
Silla fija de madera	290	El 90% de las sillas se encuentran en buenas condiciones, pero en su gran mayoría son antiguas, y no abastece la demanda de uso del servicio de los usuarios	100%			
Carpeta de madera unipersonal	5	Se encuentran en buenas condiciones	100%			
Estante de metal	39	El 100% de los estantes de metal estan en malas condiciones, presentan fisuras, oxidacion y esto genera un deterioro masivo de los libros, folletos, revistas, etc.	100%			
Estante de madera	8	Se encuentran en buenas condiciones, pero todos son antiguos, y no abastece la demanda de uso del servicio.	100%			
Banca de madera	14	Se encuentran en buenas condiciones	100%			
Fichero de madera	5	Se encuentran en buenas condiciones	100%			
Mostrador de madera	5	Se encuentran en buenas condiciones, pero debido a la adquisicion de material didactico, se requiere mas de dicho servicio.	100%			
vitrina de madera	2	Se encuentran en buenas condiciones, pero debido a la adquisicion de material didactico, se requiere mas de dicho servicio.	100%			
Pizarra acrilica	1	Se encuentra en buenas condiciones	100%			
Archivador de madera	1	Se encuentra en buenas condiciones	100%			
Pantalla ecra	1	En buenas condiciones	100%			

FUENTE: Oficina de patrimonio-UNAS

Como se muestra en la tabla, el total de mobiliario que posee la oficina central de la Biblioteca asciende a 513 unidades, el 99% del mobiliario están en uso, pero en su gran mayoría se encuentran en malas condiciones, debido a la antigüedad de estas y el haber sobrepasado su vida útil, lo cual genera malestar a los usuarios.

3.3 Análisis de la Biblioteca Central utilizando herramientas de gestión

Se aplicarán tres (3) herramientas de gestión, tenemos el análisis FODA, Análisis MEFE y Análisis MEFI, los que permitirán diagnosticar el estado actual de la Biblioteca Central.

3.3.1 Análisis FODA

Una forma práctica para sistematizar la problemática de la Biblioteca Central de la UNAS, así como identificar y evaluar las capacidades que tiene para enfrentarla. Es analizando los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenaza) que afectan favorable o negativamente al funcionamiento de la Biblioteca.

A) Análisis interno

A1) Fortalezas

- Infraestructura amplia con una buena estructura, no ha sido diseñada para una biblioteca universitaria.
- Proyección social a la comunidad (se atiende todos los días a los usuarios externos).
- Catálogo en línea, el cual permite acceder desde cualquier punto.
- Ser la única biblioteca universitaria en la ciudad de Tingo María.
- Contar con horario amplio y corrido en dos turnos.
- Cuenta con una sala de cómputo con 25 computadoras denominado Centro Especializado de Información.
- Interés por parte de la dirección y la jefatura en trabajar de manera coordinada para crear una sólida gestión bibliotecaria.

A2) Debilidades

- Limitado presupuesto, que impide a la Biblioteca implementar con mayores recursos de información.
- Bibliografía desactualizada y limitada, no responde a los indicadores establecidos por las bibliotecas universitarias.
- Personal técnico con escasa formación académica, limitante para un servicio de calidad.
- Mobiliarios antiguos y deteriorados que no dan medios de seguridad al personal y usuario de la Biblioteca.
- Insuficiente número de computadoras para realizar búsqueda por catálogo en línea.
- Déficit de recursos bibliográficos no permite renovar los préstamos de libros a domicilio.
- Deficiente distribución de los ambientes de Biblioteca Central.

B) Análisis externo**B1) Oportunidades**

- Uso de las tecnologías de información y comunicación para generar nuevos servicios.
- Contar con catálogo en línea, accesible desde la página web de la Biblioteca.
- Importante donación de material bibliográfico de instituciones públicas y privadas.
- Suscripción a bases de datos multidisciplinarias por la dirección de la Biblioteca Central.
- Visualización de la Biblioteca Central en los prospectos de admisión de la UNAS.
- Asignación de un personal permanente de limpieza por parte de la Oficina de Mantenimiento e Ingeniería.

- Contar con soporte técnico por parte de CTIC, para realizar mantenimiento y reparación de los equipos de cómputo.

B2) Amenazas

- No existe una cultura por gestionar bibliotecas de manera normalizada, utilizando los estándares nacionales o internacionales.
- Falta de mayor personal especializado en Bibliotecología, bajas remuneraciones frente a múltiples servicios brindados.
- Uso inadecuado de los ambientes de la Biblioteca Central (otras oficinas).
- Alto índice de morosidad en la devolución de los préstamos.
- Desactualización del portal Web de la Biblioteca Central.
- Elevado costo para el diseño y la construcción de bibliotecas universitarias en el Perú.
- Costos muy altos para la actualización de los equipos tecnológicos y el software.

3.3.2 Análisis MEFE

En este punto se determina la posición competitiva externa de la Biblioteca, por ello se adopta los puntos más importantes del FODA, con respecto a las oportunidades y amenazas.

Tabla N° 04
Factores externos MEFE

	Oportunidades	Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Uso de las tecnologías de información y comunicación para generar nuevos servicios.	0.09	3	0.27
2	Contar con catálogo en línea, accesible desde página web de la Biblioteca.	0.07	4	0.28
3	Importante donación de material bibliográfico de instituciones públicas y privadas.	0.05	3	0.15
4	Suscripción a bases de datos multidisciplinarias por la dirección de Biblioteca Central.	0.07	4	0.28
5	Visualización de Biblioteca Central en los prospectos de admisión de UNAS.	0.05	3	0.15

6	Asignación de un personal de limpieza a la Biblioteca Central por parte de la Oficina de Mantenimiento y Ingeniería.	0.07	3	0.21
7	Contar con soporte técnico por parte de CTIC, para realizar mantenimiento y reparación de los equipos de cómputo.	0.08	3	0.24
Amenazas		Valor	Calificación	Valor ponderado
1	No existe una cultura por gestionar bibliotecas de manera normalizada, utilizando los estándares nacionales o internacionales.	0.08	1	0.08
2	Falta de personal especializado en Bibliotecología, bajas remuneraciones frente a múltiples servicios brindados	0.08	2	0.16
3	Uso inadecuado de los ambientes de la biblioteca central (otras oficinas).	0.08	1	0.08
4	Alto índice de morosidad en la devolución de los préstamos.	0.07	1	0.07
5	Desactualización del portal Web de la Biblioteca Central.	0.07	2	0.14
6	Elevados costos para el diseño y la construcción de biblioteca universitarias en Perú.	0.07	2	0.14
7	Costos muy altos para la actualización de equipos tecnológicos y software.	0.07	2	0.14
Total		1.00		2.39

Fuente: Oficina de la Biblioteca Central
Elaboración Propia

De acuerdo a la valoración de los aspectos del FODA, el valor ponderado de esta matriz, tanto para las oportunidades y amenazas tiene como resultado 2.39, lo cual nos muestra que el factor externo es desfavorable, ya que es menor al promedio de 2.50, esto quiere decir que la Biblioteca Central no está aprovechando eficazmente las oportunidades, tampoco se ha logrado minimizar los efectos negativos de amenazas.

3.3.3 Análisis MEFI

Conocer la posición competitiva interna de la Biblioteca es importante, como tal, para determinar la posición interna se ha tomado los puntos más importantes de las fortalezas y debilidades.

Tabla N° 05
Factores internos MEFI

Fortalezas		Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Infraestructura amplia con una buena estructura, no ha sido diseñada para una biblioteca universitaria.	0.10	4	0.40
2	Proyección social a la comunidad (se atiende todos los días a los usuarios externos).	0.07	3	0.21
3	Catálogo en línea, el cual permite acceder desde cualquier punto.	0.05	4	0.20
4	Ser la única biblioteca universitaria en la ciudad de Tingo María.	0.05	4	0.20
5	Contar con horario amplio y corrido en dos turnos.	0.08	4	0.32
6	Cuenta con una sala de cómputo con 25 computadoras denominado Centro Especializado de Información.	0.07	3	0.21
7	Interés por parte de la dirección y la jefatura en trabajar para crear una sólida gestión bibliotecaria.	0.06	3	0.18
Debilidades		Valor	Calificación	Valor ponderado
1	Limitado presupuesto, el cual no permite implementar con mayores recursos de información.	0.12	1	0.12
2	Bibliografía desactualizada y limitada, no responde a los indicadores establecidos por las bibliotecas universitarias.	0.12	1	0.12
3	Personal técnico con escasa formación académica, que limitante para un servicio de calidad.	0.07	1	0.07
4	Mobiliario antiguo y deteriorado que no da seguridad al personal y usuario de la Biblioteca.	0.06	1	0.06
5	Insuficiente número de computadoras para realizar búsqueda por catálogo en línea.	0.05	2	0.1
6	Déficit de recursos bibliográficos no permite renovar los préstamos de libros a domicilio.	0.05	1	0.05
7	Deficiente distribución de los ambientes de Biblioteca Central.	0.05	1	0.05
Total		1.00		2.29

Fuente: Oficina de Biblioteca Central
Elaboración Propia

El resultado de las fortalezas y debilidades nos da un valor ponderado total de 2.29, lo cual quiere decir que las estrategias utilizadas hasta el momento no han sido adecuadas y, por lo tanto, no cubren con las necesidades de la organización teniendo mal desempeño; por ello, se debe hacer algunas mejoras que permitan reducir las

debilidades, tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos para lograr un mejor resultado.

3.4 Evaluación de la Biblioteca Central de UNAS aplicando los estándares chilenos - CABID

El uso de los Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas (CABID), permite evaluar los diferentes indicadores a nivel cualitativo y cuantitativo. A continuación, y en base a los aspectos contrastados con las herramientas de gestión analizadas en el punto anterior se evaluará la Biblioteca Central con cada uno de los indicadores contenidos en los estándares de CABID.

Este estándar se va contextualizar a la realidad peruana, y se van contrastar con los siete (7) estándares, las cuales son:

- Misión y estructura de la biblioteca universitaria.
- Gestión de recursos de información.
- Productos y servicios de información.
- Recursos humanos de la biblioteca universitaria.
- Infraestructura de la biblioteca universitaria.
- Gestión de recursos financieros
- Mediciones de eficiencia.

Tabla N° 06
Contrastación con el estándar I: Misión y estructura de la biblioteca universitaria

Ítem	Estándar I	Aplicación de la norma a la Biblioteca	Cumple
1	Generalidades		
1.1	La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.	La Biblioteca Central no es considerada de vital importancia, ya que tiene una colección desactualizada, ambientes ocupados por otras oficinas, con personal removido o rezagado de otras áreas y cuenta con una sola base de datos.	En alguna medida
1.2	La información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, determinarán el	La Biblioteca Central, carece de personal profesional en Bibliotecología que realice adecuadamente el proceso de selección, almacenamiento, procesamiento y distribución de la información.	En alguna medida

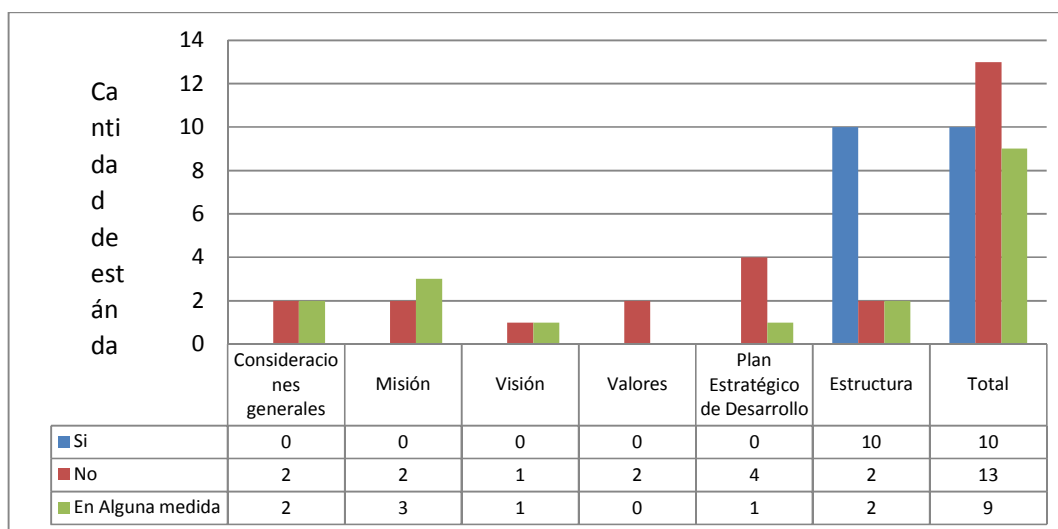
	nivel de éxito de la docencia, la investigación y la extensión.		
1.3	Cada institución tiene una combinación única de objetivos, programas y expectativas. Ellas están influidas por su historia, su misión, su ubicación geográfica y sus obligaciones con otras instituciones.	La Biblioteca Central tiene sus propios objetivos, independientes de los objetivos que persigue la Universidad, razón por lo que su misión y su visión no son claras. Los objetivos de la Biblioteca tienen que estar de acuerdo a los objetivos que persigue la Universidad.	No
1.4	En la redacción del presente estándar se ha adoptado la perspectiva de la planificación estratégica. Anteponiendo entonces la declaración de misión, visión y valores a la determinación de la dependencia jerárquica y la estructura de la biblioteca universitaria.	La Biblioteca Central hasta la fecha, no cuenta con un plan estratégico.	No
2	Misión		
2.1	La misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad.	La misión de la Biblioteca Central no es clara, razón por lo que aparece en diferentes versiones entre las páginas web, estadísticas, la memoria anual, etc.	En alguna medida
2.2	La misión de la biblioteca universitaria es proveer servicios de información y gestión del conocimiento en apoyo a la docencia, investigación y extensión.	La misión de la Biblioteca es parcialmente definida según los objetivos de la Universidad, pero no es única, apoya en docencia, la investigación y extensión.	En alguna medida
2.3	El logro de esa misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos.	Hasta la fecha la Biblioteca Central no ha aplicado los estándares.	No
2.4	Para desarrollar la declaración de misión se deben considerar elementos como propósito de la biblioteca universitaria y responder a preguntas fundamentales tales como cuál es su razón de ser y hacia quiénes está orientada.	Todas las actividades de la Biblioteca Central están orientadas hacia el logro de los objetivos, sin embargo, no es suficiente, ya que no satisface todas las necesidades informativas.	En alguna medida
2.8	Esta declaración debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.	No todos los miembros de la comunidad universitaria conocen su misión.	No
3	Visión		
3.1	La visión constituye la imagen del futuro que se desea crear, escrita en tiempo presente e indica la situación futura deseada	La visión de la Biblioteca es parcialmente definida según los objetivos de la universidad, pero no es única y plasma la situación futura deseada.	En alguna medida
3.2	Esta visión debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.	No todos los miembros de la comunidad universitaria conocen su visión.	No
4	Valores		
4.1	El sistema de valores está determinado no sólo por la organización, sino también, por las normas socioculturales que afectan los conceptos y las acciones. Es por tanto, necesario considerar su influencia en los conceptos y prácticas bibliotecarias.	La Biblioteca Central hasta la fecha, no cuenta con valores que este tipificado como guía en la práctica bibliotecaria.	No
4.2	La declaración de valores debe incluir las creencias y filosofías compartidas, colaborando con sus miembros en la interpretación de la vida misma, dando origen a representaciones corporativas y procurando que ellos sean una orientación para las actividades en general.	La Biblioteca Central hasta la fecha, no cuenta con valores que estén tipificados como guía en la práctica bibliotecaria.	No
5	Plan estratégico de desarrollo		
5.1	Debe existir un plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria compuesto, entre otros elementos, de un	La Biblioteca Central hasta la fecha, no cuenta con un plan estratégico.	No

	conjunto de objetivos de desarrollo de corto y mediano plazo.		
5.2	El plan estratégico de biblioteca debe ser concordante con la misión, visión, valores y el plan estratégico de la universidad.	La Biblioteca Central hasta la fecha, no cuenta con un plan estratégico	No
5.3	El plan estratégico de biblioteca debe ser formal, y concordado con la dirección superior de la universidad y el personal de la biblioteca.	La Biblioteca Central hasta la fecha, no cuenta con un plan estratégico	No
5.4	Los objetivos en él establecidos deben ser realizables, medibles (logros), cuantificables (recursos) y dimensionables en el tiempo.	Apoyar en el área de la docencia, investigación, extensión y formación académica en la universidad.	En alguna medida
5.5	El desarrollo y cumplimiento del plan estratégico es responsabilidad del Director; la ejecución del mismo es responsabilidad de todo el personal de la biblioteca universitaria, debiendo evaluarse periódicamente el estado de avance de él. El plan debe ser revisado periódicamente y ajustado, si se han producido cambios.	La Biblioteca Central hasta la fecha, no cuenta con un plan estratégico.	No
6	Estructura		
6.1	Dependencia		
6.1.1	La biblioteca universitaria debe depender de la Pro rectoría o Vicerrectoría Académica. Ella debe apoyar y contribuir al cumplimiento de estos estándares.	La Biblioteca Central depende del Vicerrectorado Académico.	Si
6.1.2	El Director de la biblioteca universitaria debe formar parte de los comités o consejos académicos generales de la universidad.	El Director no forma parte del comité y/o consejo académico de la Universidad.	No
6.2	Estructura interna		
6.2.2	La biblioteca universitaria debe contar con una administración flexible para adecuar los procesos a la evolución de su propia definición.	La Biblioteca Central efectivamente, cuenta con una administración flexible, ya que el trabajo en equipo permite el logro de los objetivos.	Si
6.2.3	Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.	La Biblioteca Central solamente cuenta con un reglamento interno, este a la vez, está desactualizada. No cuenta con normas, guías ni manuales.	En alguna medida
6.3	Dirección		
6.3.1	La máxima autoridad de biblioteca debe ser nombrada mediante decreto.	El jefe de la Biblioteca Central es un docente, designado por el Rector de la Universidad, ratificada por el Consejo Universitario.	Si
6.3.2	El Director debe ser un bibliotecólogo con amplia experiencia profesional en el área.	El Director de la Biblioteca Central es un bibliotecólogo con más de siete años de experiencia en gestión de bibliotecas universitarias.	Si
6.3.3	El Director debe tener las atribuciones necesarias para llevar a cabo su gestión tanto en el ámbito interno de la universidad, como en el ámbito externo a nivel nacional e internacional.	El Director de la Biblioteca Central a partir de 2013, cuenta con amplias atribuciones para realizar gestiones, tanto internas o externos, para mejorar los servicios bibliotecarios de la Universidad.	Si
6.4	Administración del personal		
6.4.1	La selección del personal es responsabilidad del Director de biblioteca. El personal seleccionado debe responder al perfil de personas que se requieren para cumplir la misión, visión y valores de la organización.	La selección del personal de Biblioteca, no lo realiza el Director, sino la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad. Es por ello que no responde al perfil requerido para la Biblioteca Central.	No

6.4.2	Debe existir una política de gestión de personal, que involucre la evaluación de desempeño, compensaciones, incentivos, perfeccionamiento, programas conducentes a grado, plan de capacitación y estrategia de motivación.	La Biblioteca Central no cuenta con una política de evaluación permanente, RR.HH. evalúa anualmente a todo el personal de la Universidad, solo hay capacitación para el personal nombrado, pero no para el personal contratado.	En alguna medida
6.4.3	La biblioteca universitaria debe mantener un programa sistemático y continuo para evaluar su desempeño.	La Biblioteca Central para la evaluación del desempeño, lo realiza a través de una encuesta bimestral y otra realizada por la Universidad, además, se toman en cuenta sugerencias del buzón de la biblioteca.	Si
6.5	Relación con el entorno		
6.5.1	El Director debe mantener interacción con las diferentes categorías de usuarios y los diferentes organismos de la universidad.	El Director de Biblioteca efectivamente, mantiene interacción con los usuarios, ya sea en capacitación anual o por Facebook.	Si
6.5.2	Asimismo, debe mantener una fluida relación con otras unidades de información, organismos y empresas nacionales e internacionales, para actualizar y desarrollar los servicios y recursos de información.	El Director de la Biblioteca Central mantiene relaciones de cooperación con diferentes instituciones, tanto nacionales y/o internacionales, para mejorar los servicios bibliotecarios, entre ellas contamos con Comité de Bibliotecas Universitarias del Perú, Colegio de Bibliotecólogos del Perú, Universidad ESAN, Universidad Ricardo Palma, ALTAMIRA, etc.	Si
6.5.3	Se debe contar con un reglamento de los servicios bibliotecarios aprobado por la autoridad competente.	Existen reglamentos internos aprobados por el Consejo Universitario, solo que falta actualizar.	Si
6.5.4	También se debe informar a la comunidad sobre sus logros, e identificar sus reales necesidades.	Se informa a la Oficina de Planificación, bimestralmente las metas alcanzadas, también se solicita las necesidades.	Si

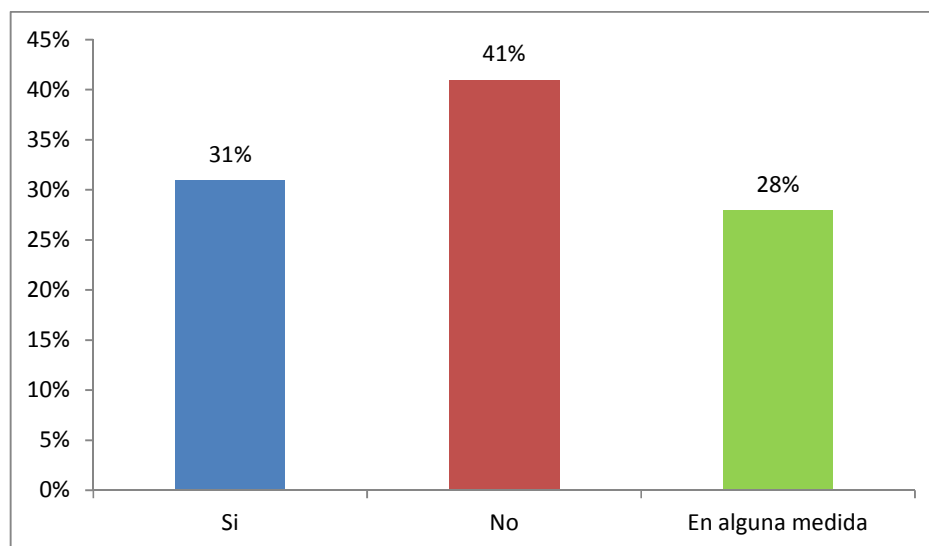
Fuente: Estándar CABID
Elaboración propia

Gráfico N° 4
Cuadro resumen del estándar I: Misión y estructura de la biblioteca universitaria



Elaboración propia

Gráfico N° 5
Cumplimiento del estándar I



Elaboración propia

A manera de resumen, en el gráfico anterior se puede apreciar, el grado de cumplimiento del I Estándar, el porcentaje mayor, con el 41%, es precisamente un punto negativo, lo cual indica que no está cumpliendo con los estándares internacionales, el punto más débil que necesita mayor trabajo es el tema del plan estratégico por parte de la Biblioteca Central, lo cual indica que esta dependencia trabaja sin rumbo alguno ni planeación de la misma, esta deficiencia es debido a que no contaban con un profesional idóneo en Bibliotecología, hasta el año 2012, especializado en bibliotecas universitarias, recién en 2013 contratan un bibliotecólogo que está trabajando en mejorar las deficiencias encontradas.

Respectos a los puntos positivos, se observa el 31% de cumplimiento con el estándar CABID, destaca el tema de estructura con mayor puntuación; sin embargo, se necesita seguir trabajando para superar los puntos negativos, también es necesario replantear su misión, visión, valores y plan estratégico. Se puede apreciar que los porcentajes positivos, negativos y parcialmente cumplidos son próximos, el cual indica que las que se encuentran parcialmente cumplidas con facilidad se puede convertir en puntos positivos.

Finalmente, en un porcentaje significativo de 28%, se encuentra las acciones parcialmente cumplidas, las cuales se puede mejorar si se trabaja estos ítems con mayor liderazgo en la gestión de bibliotecas universitarias, así se podrían convertir en breve plazo en puntos positivos. Aquí también cabe recalcar, que es necesario replantear en brevedad la misión, visión, valores, sobre todo el plan estratégico, ya que son parcialmente cumplidas. Definidas con claridad estas podrían cambiar el rumbo de la Biblioteca Central, con el apoyo directo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Tabla N° 7
Contrastación con el Estándar II: Gestión de recursos de información

Ítem	Estándar II	Aplicación de la norma a la Biblioteca.	Cumple
1	Consideraciones generales		
1.1	La biblioteca universitaria debe ser un centro de información, de forma tal que su misión se cumplirá si realiza gestión de información.	La Biblioteca Central cumple parcialmente con este objetivo, ya que no tiene definida su misión con claridad	En alguna medida
1.2	La gestión de información incluye selección, adquisición, arriendo, organización, control, disseminación y uso de información en todas sus variedades de fuentes y soportes, relevante para la efectiva operación de las organizaciones. La gestión de información contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información actual y permanente, entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.	La Biblioteca Central gracias a la gestión de la información logra ser un centro en el que gestiona la selección, adquisición, organización, control, disseminación y uso de información en variedades de fuentes y soportes. La gestión de la información permite el equilibrio entre información actual y permanente. Aún es deficiente el balance entre el soporte digital e impreso.	En alguna medida
1.3	El concepto de gestión de recursos de información considera a la biblioteca universitaria no sólo como un agente que consume información elaborada por otros, sino también le asigna un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad de recursos para el estudio y aprendizaje, la preservación y comunicación del conocimiento generado en la universidad, la mantención de la memoria intelectual de la institución y la preservación de la identidad cultural. Este rol proactivo conduce a la biblioteca universitaria, entre otras tareas, a tener que liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos dentro de un marco de respeto del derecho de autor y a participar en la fijación de políticas de comunicación del conocimiento generado en la universidad (edición de revistas científicas, tesis, entre otros).	La Biblioteca Central sistematiza, preserva y pone a disposición de la comunidad universitaria parte de su producción, como es caso de las tesis, sin embargo, prima el rol pasivo como depositaria de libros, revistas, etc. La Biblioteca aún no ha desarrollado aun repositorio institucional ni fondo editorial que difunda los conocimientos generados por la universidad.	No

1.4	La gestión de recursos de información incluye el concepto de desarrollo de colecciones, facilidades de acceso a otras colecciones, adquisiciones cooperativas a través de consorcios, almacenamiento cooperativo, acceso electrónico a bases de datos y a otros recursos de información - texto completo-, disponibles a través de las redes de telecomunicaciones.	La Biblioteca Central no cuenta con política de desarrollo de colecciones ni pertenece a consorcios de bibliotecas. Cuenta con acceso a bases de datos a texto completo disponibles en web.	En alguna medida
1.6	Para que los servicios virtuales existan se deben cumplir las siguientes condiciones: a) La biblioteca universitaria debe contar con bibliotecólogos especializados en referencia electrónica y otros funcionarios capacitados en el desarrollo y uso de servicios de biblioteca virtual b) Los usuarios deben estar capacitados para usar los servicios en forma autónoma. c) La biblioteca universitaria debe disponer de una infraestructura computacional para que los usuarios puedan hacer uso de estos servicios.	La Biblioteca Central cuenta a la fecha con un solo bibliotecólogo, a pesar de ello se capacita a los usuarios ingresantes de forma parcial; cuenta con un Centro de Información Especializada, soporte de la biblioteca virtual, equipada con 25 computadoras, siendo la mayoría de los equipos desactualizados, por lo que recientemente se adquirieron 10 equipos nuevos, a fin de mejorar los servicios virtuales.	En alguna medida
1.7	Sólo en la medida que las condiciones indicadas precedentemente se cumplan, es válido sustituir servicios presenciales por servicios virtuales.	Al contar la Biblioteca con solo una base de datos, los servicios son básicamente presenciales.	Si
1.8	La biblioteca universitaria debe tener autonomía suficiente para gestionar las adquisiciones bibliográficas, realizar un adecuado control presupuestario y, en general, realizar todas las operaciones necesarias para coordinar y supervisar la ejecución del programa de gestión de recursos de información.	A pesar de los bajos presupuestos para adquisiciones, en el margen constreñido, la Biblioteca tiene autonomía en selección y adquisición del material bibliográfico. Coordina con la Oficina de Planificación la ejecución de las adquisiciones y esta finalmente decide.	En alguna medida
1.9	El desarrollo global de los recursos de información es responsabilidad del Director de la biblioteca universitaria.	La Jefatura y la Dirección de Biblioteca Central se encargan de gestionar el desarrollo de los recursos de información	Si
3	Recomendaciones cualitativas		
3.1	La cantidad de recursos de información, así como su composición local o digital, debe ser proporcional al número de usuarios presenciales y no presenciales, y de la didáctica.	La cantidad de recursos de información muestra déficit proporcional al número de usuarios, los espacios son limitados para el estudio y se cuenta con solo una base de datos.	No
3.2	Las categorías de recursos de información a considerar en relación con los distintos tipos de usuarios incluyen: a) Fondo básico para el estudio que respalde la docencia. b) Fondo cultural que cubra la formación integral del individuo. c) Obras de referencia y consulta, de carácter general y especializado, actuales y útiles, que incluyan enciclopedias, diccionarios de diferentes tipos y materias, bibliografías, directorios, anuarios, estadísticas y otros similares, en los soportes adecuados para la óptima recuperación de información y posterior utilización de la misma. d) Fondo básico para el profesorado, específicos para la enseñanza. e) Fondo para la investigación (tesis,	La Biblioteca Central es la única biblioteca en la universidad. El fondo es único, sin diferenciaciones por tipo de material ni tipo de usuarios. Las colecciones son consideradas antiguas y en soporte papel, material de referencia, tesis, revistas, directorios, anuarios.	En alguna medida

	informes, información actual). f) Fondo de apoyo a la gestión universitaria. g) Colecciones de interés para la institución que tengan un valor específico: temas locales, trabajos especializados en un campo determinado.		
3.3	Los recursos de información disponibles físicamente deben proporcionar, al menos, la bibliografía básica y complementaria para el estudiante presencial y el académico. Asimismo, los recursos de información digital, disponibles en forma virtual, deben cubrir la bibliografía básica y complementaria para el estudiante. Dependiendo de la modalidad en que se imparte la docencia no presencial, este requisito puede ajustarse cuando se disponga de una red de bibliotecas propias o afiliadas, que permita igualar las condiciones con un estudiante presencial.	El acervo bibliográfico de la Biblioteca Central es principalmente de bibliografía básica para suplir las necesidades de información de las diferentes carreras que ofrece la universidad. Los recursos digitales son en su totalidad en idioma español. La modalidad docente es presencial en todos los programas de enseñanzas en la universidad.	Si
3.4	Las bibliotecas universitarias podrán establecer los acuerdos necesarios para compartir aquellos recursos físicos o virtuales que por su especificidad o costo no resulten rentables para un solo centro.	La Biblioteca Central es la única biblioteca en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por lo que no puede compartir sus recursos con otras bibliotecas especializadas de la universidad para aminorar costos.	No
3.5	La universidad debe depositar en biblioteca un ejemplar de toda tesis (o su equivalente para todos los títulos y grados impartidos) y cualquier otro producto intelectual (libros, revistas, etc.) generado en la institución.	Las tesis de grado y licenciatura de todas las menciones de la universidad son depositadas en la Biblioteca Central.	Si
3.6	Se debe cumplir la ley de Propiedad Intelectual y aplicar una política de uso justo de información con fines académicos.	No es permitida la reproducción total de las tesis ni libros, en cumplimiento de la ley de propiedad intelectual.	En alguna medida
4	Selección		
4.1	Los recursos de información de la biblioteca universitaria deben incluir todos los soportes del conocimiento que sean útiles en el quehacer universitario.	La ausencia de planificación en selección y adquisición de recursos de información impide la existencia de variedad de soportes de conocimiento.	En alguna medida
4.3	Principios generales de la selección		
4.3.2	La selección debe ser realizada por los académicos y los bibliotecólogos.	La selección de documentos se realiza en coordinación entre la Dirección y docentes de la universidad.	Si
a)	Donaciones: la biblioteca universitaria podrá enriquecer los recursos de información disponibles mediante donaciones, siempre que tal aceptación no implique obligaciones onerosas para ella o a la universidad en relación con el beneficio del servicio que éstas presenten.	La principal forma de adquisición para el desarrollo de colecciones ha sido la gestión de donaciones por parte de instituciones universitarias.	Si
b)	Canje: la biblioteca universitaria, previo análisis de relación costo-beneficio, podrá mantener convenios de canje de publicaciones con organizaciones afines nacionales e internacionales.	No se realizan canjes debido a la ausencia de producción bibliográfica propia.	No
4.4	Criterios de selección		
a)	Contenido temático: se valora si son fondos de lectura obligatoria o complementaria para los programas de docencia e investigación de la universidad. También se valoran los fondos	La Biblioteca cuenta con fondos de lectura obligatoria priorizados de acuerdo a las necesidades de los programas académicos.	Si

	correspondientes a áreas temáticas definidas como prioritarias en los planes estratégicos de cada institución.		
b)	Calidad: se valora si son trabajos y autores fundamentales para una materia, si son trabajos que aportan nuevas teorías, conocimientos o enfoques, si son obras generales, especiales o de divulgación.	La Biblioteca desarrolla sus colecciones según a autoridades en la materia y carreras profesionales que imparte.	Si
c)	Previsión de uso: se valora la petición realizada por miembros del personal académico y docente. La recomendación como libro básico o de consulta, para los planes de estudio, así como de libros de interés general de temas no específicos de los planes de estudio e investigación.	Se prioriza la solicitud de los académicos de la universidad, seguido por la demanda de los estudiantes.	Si
d)	Adecuación a la colección: se valora la adecuación de la obra al desarrollo de una colección equilibrada y coherente, si forma parte del núcleo de la misma, si desarrolla líneas específicas o si cubre lagunas existentes. Asimismo, se tendrá en cuenta el nivel de cobertura de la materia.	El desarrollo de la colección está en relación a la temática de cursos impartidos por la UNAS.	En alguna medida
e)	Valor bibliográfico: se valora la calidad y especialización de la casa editora, la entidad patrocinadora y el tipo de publicación.	La escasa asignación presupuestal limita la adquisición de libros significativos de prestigiosas casas editoras.	Si
f)	Fecha de publicación: se valora la fecha de publicación de acuerdo a la disciplina del documento.	Es criterio obligatorio de valorización para la selección de documentos la fecha de edición.	Si
g)	Idioma de publicación: se valora la lengua en función de la vigencia de la obra y la importancia que tenga el desarrollo de un tema concreto en dicha lengua, así como el uso y conocimiento de la misma por la comunidad universitaria.	La Biblioteca Central prioriza la compra de libros en idioma español ya que los estudiantes tienen deficiencia en idiomas extranjeros.	Si
5	Descarte		
5.1	Principios generales de descarte		
5.1.1	La finalidad del descarte es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección. Es una parte importante de la gestión de recursos de información y debe recibir una atención similar a la de la selección.	No se realizan actividades de descarte de bibliografía desactualizada.	No
5.1.2	El descarte debe ser realizado por los académicos en colaboración con los bibliotecólogos, en concordancia con las normas jurídicas para administrar bienes que corresponda aplicar a la universidad.	La política de descarte aprobada no se aplica hasta la fecha.	No
5.1.3	El descarte no conlleva necesariamente la eliminación de documentos, pudiendo venderse a bajo precio a los usuarios, utilizarse para intercambio, donarse a instituciones y en último caso destruirse.	No se realizan actividades de descarte de bibliografía desactualizada.	No
5.2	Criterios de descarte		
a)	Contenido temático: se valora la calidad, los cambios en las líneas de investigación y docencia de la universidad. La desactualización temática de los documentos o la obsolescencia de su información, así como las ediciones antiguas reemplazadas por ediciones posteriores	La política de descarte aprobada no se aplica hasta la fecha.	No
b)	Previsión de uso: se valora el período transcurrido desde su última utilización, la fecha de publicación, la fecha de	La política de descarte aprobada no se aplica hasta la fecha.	No

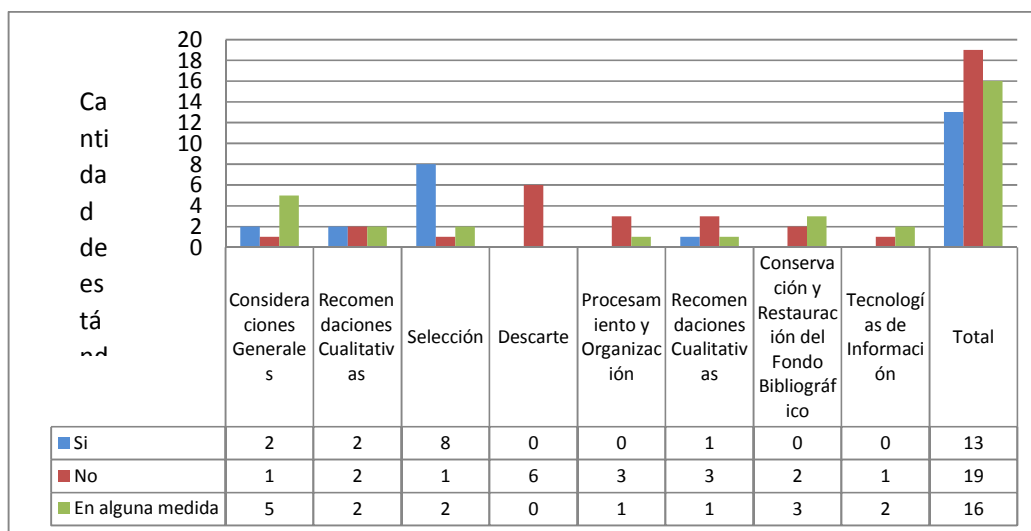
	adquisición y el número de ejemplares existentes o duplicados no necesarios. Así también, la accesibilidad de materiales de uso infrecuente en instituciones próximas		
c)	Estado físico: se valora el estado físico de los documentos, así como la existencia de los mismos en nuevos formatos.	La política de descarte aprobada no se aplica hasta la fecha.	No
6	Procesamiento y organización		
6.1	Los recursos de información existente en la biblioteca universitaria deben ser procesados y organizados de acuerdo a normas convencionales, válidas a nivel nacional e internacional, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera.	La Biblioteca Central procesa sus colecciones tratando de aplicar las normas internacionales; sin embargo, la falta de formación profesional de los trabajadores genera deficiencias en el procesamiento y organización de la información.	En alguna medida
6.2	Para asegurar el adecuado uso de los recursos de información disponibles y permitir una efectiva participación en redes y actividades cooperativas, la biblioteca universitaria debe incorporar en el tratamiento de la información los siguientes elementos:		
a)	La adopción de un formato internacional de registros de información bibliográfica e intercambio de información.	La Biblioteca no ha adoptado ningún formato internacional de registro de información bibliográfica.	No
b)	La normalización de procesos a través del uso de reglas internacionales para la catalogación.	La Biblioteca no utiliza el formato Marc21, para catalogar su colección.	No
c)	El control de autoridades de materia y autor.	La Biblioteca no ha implementado control de autoridades.	No
7	Recomendaciones cuantitativas		
7.1	Es importante señalar que la base de una buena biblioteca universitaria es la adecuada selección de los recursos de información, junto con la disponibilidad de volúmenes físicos o accesos a publicaciones digitales.	La Biblioteca no cuenta con una adecuada selección de recursos de información, ni con disponibilidad de suficientes volúmenes de acuerdo a la población estudiantil.	No
7.2	Respecto a los aspectos cuantitativos que afectan a la dimensión y crecimiento de los recursos de información físicos y virtuales, se reconoce la dificultad en fijar normas comunes para todas las bibliotecas universitarias, debido a las diferencias existentes entre ellas. No obstante, se establecen recomendaciones generales que sirvan de referencia y que, en cualquier caso, cada biblioteca debe adaptar a su situación particular.	La Biblioteca Central no ha tomado en cuenta las recomendaciones en tratamiento en cuanto al crecimiento virtual y/o físico, por lo cual hasta la fecha no hay un crecimiento de desarrollo de colecciones, tanto virtual como físico de acuerdo al incremento de la población estudiantil.	No
7.4	Información permanente		
a)	50.000 volúmenes monográficos.	La colección actual asciende a 19,341 volúmenes de libros, 5,320 tesis, 13,200 ejemplares de revistas, 5,012 prácticas pre-profesionales y 485 audiovisuales.	No
b)	15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca.	Actualmente son 3,010 alumnos matriculados y la colección asciende a 37,861 volúmenes, por ende corresponde 12 recursos de información a cada usuario.	En alguna medida
c)	A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.	Más del 50% de la colección está compuesta por volúmenes físicos.	Si
8	Conservación y restauración del fondo bibliográfico		
8.2	La biblioteca universitaria debe contar con un programa de preservación y restauración de materiales en diferentes soportes. Este programa debe contar con recursos para encuadernación y la implementación de otros medios de preservación.	La Biblioteca Central cuenta con el servicio de conservación y preservación de materiales bibliográficos, aunque con limitado material y equipamiento.	En alguna medida
8.3	La biblioteca universitaria debe contar con	La Biblioteca Central no cuenta con plan	No

	un plan de emergencia y seguridad que abarque distintos tipos de catástrofes, considerando a lo menos incendios, terremotos e inundaciones.	de emergencias para enfrentar cualquier tipo de eventualidades.	
8.4	La biblioteca universitaria deberá contar con las garantías adecuadas contra pérdidas, mutilaciones y robos; ejerciendo, entre otras medidas, un adecuado control sobre el préstamo.	La Biblioteca cuenta con un sistema de registro de préstamos, sin embargo tiene deficiencias en reporte de estadísticas y control.	En alguna medida
8.5	Es responsabilidad de cada biblioteca universitaria realizar periódicamente un inventario del acervo con el propósito de detectar pérdidas.	La Unidad de Patrimonio de la universidad se encarga del inventario de la colección bibliográfica empleando la modalidad de contratar a terceros para realizar la labor.	En alguna medida
8.6	Nivel anual de merma aceptable: 3 % de la colección en estantería abierta. 1 % de la colección en estantería cerrada.	La merma en promedio de 20 libros por año. Lo que significa 0.05 % de la colección en estantería cerrada.	No
10	Tecnologías de información		
10.2	La biblioteca universitaria debe integrar los servicios basados en información digital, haciendo transparente para el usuario si éstos son suministrados con recursos de informaciones locales o virtuales.	Los servicios de información digital no se encuentran integrados al catálogo general. El soporte digital se encuentra disponible de manera restringida para su préstamo.	No
10.3	La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo electrónico que describa las existencias de biblioteca, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de los ítems.	La Biblioteca cuenta con catálogo en línea, para realizar consultas a través de sistema de intranet de la UNAS. El sistema de recuperación de la información requiere mejoras.	En alguna medida
10.5	Equipamiento computacional		
	a) 1 computador multimedia, tecnológicamente vigente, por cada 10 puestos de estudio, instalado en la biblioteca a disposición de los usuarios de la misma. b) 1 computador dedicado al préstamo, tecnológicamente vigente, por cada 400 transacciones de préstamo o devolución realizadas por día. c) 1 computador multimedia, tecnológicamente vigente, por cada funcionario profesional de biblioteca.	a) La Biblioteca cuenta con 25 computadoras en el Centro de información especializada. 10 computadoras nuevas, las 15 restantes se encuentran desactualizadas. b) 4 computadoras de forma exclusivas dedicada al préstamo. c) Cada trabajador cuenta con un equipo de cómputo para sus labores.	En alguna medida

Fuente: Estándar CABID

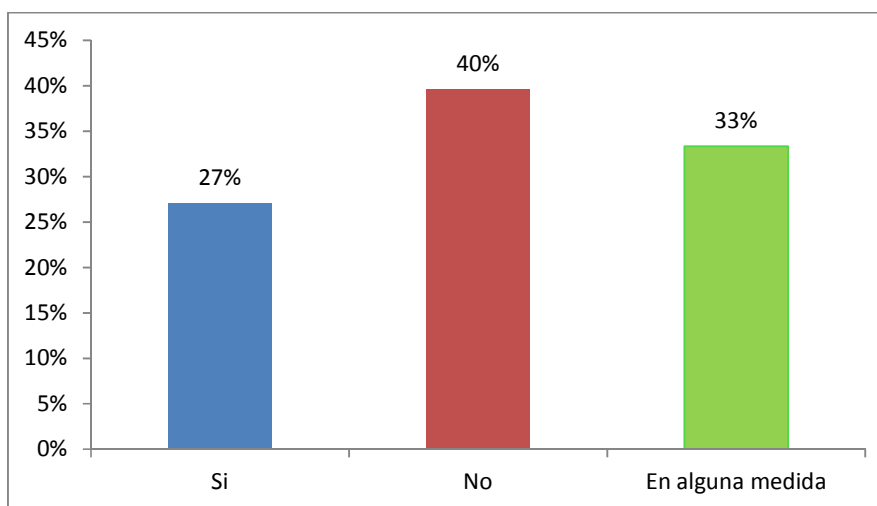
Elaboración propia

Gráfico N° 6
Cuadro resumen del estándar II: Gestión de recursos de información



Elaboración propia

Gráfico N° 7
Cumplimiento del estándar II



Elaboración propia

Con respecto al estándar II, se puede apreciar que el mayor porcentaje corresponde a un 40% del no cumplimiento del estándar, lo cual indica que se debe trabajar con mayor ahínco en la gestión de recursos de información. Claramente se puede apreciar cómo la totalidad de los ítems relacionados al descarte de material bibliográfico no cumplen con el estándar en mención. Siendo la mayoría de la colección desfasada, no puede ser descartada.

El 33% de cumplimiento en alguna medida de la norma indica que trabajando con tesón en estos ítems se puede revertir a favor de puntos positivos. Se aprecia que los ítems a trabajar corresponden a nociones generales de gestión de información, así como política de conservación y restauración de fondo bibliográfico, principalmente en materiales y equipamiento para revertir esta situación medianamente negativa.

También, es necesario reforzar el procesamiento de la información, dado que el personal que labora en procesos técnicos solo tiene estudios básicos, se debe acrecentar el número de capacitaciones, tanto en empresas privadas como estatales.

Finalmente, los puntos positivos suman un 27%, que resulta inferior a la tercera parte de gestión de recursos de información. Se puede destacar el ítem de selección como el más desarrollado, la gestión actual prioriza eficientemente los recursos asignados a esta dependencia, seleccionando bibliografía con autoría en las carreras profesionales que imparte la universidad.

Tabla N° 08
Contrastación con el estándar III: *Productos y servicios de información*

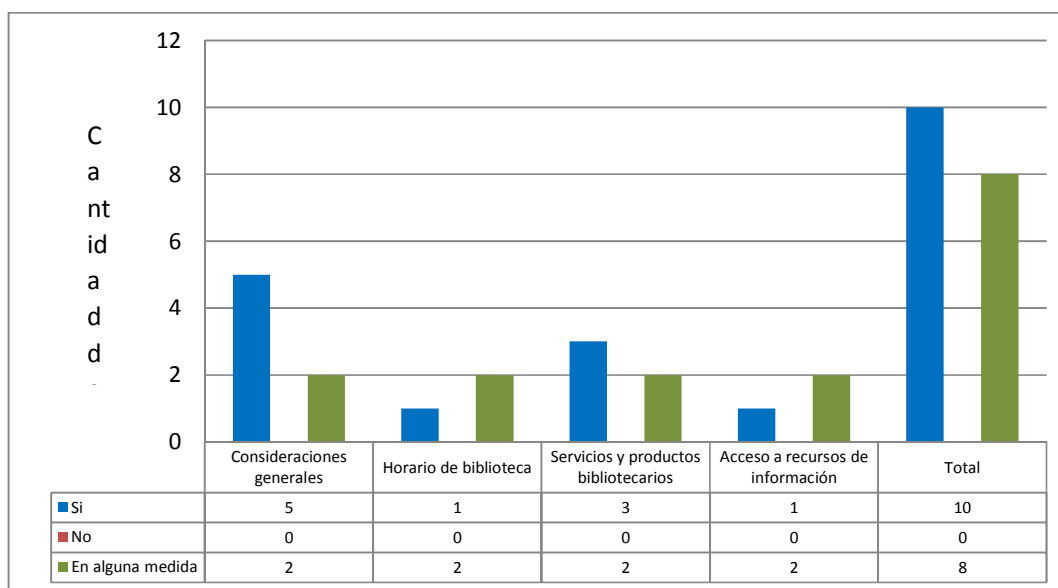
Ítem	Estándar III	Aplicación de la norma a Biblioteca.	Cumple
1	Consideraciones generales		
1.3	La normativa sobre los servicios otorgados por la biblioteca universitaria debe estar establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel universitario.	La Biblioteca Central cuenta con reglamento interno de funcionamiento, aprobado por Consejo Universitario de UNAS.	Si
1.4	Los servicios bibliotecarios deben adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades específicas que puedan tener grupos de usuarios derivados de condiciones locales, campos de estudio e investigación.	La Biblioteca Central, a pesar de la deficiencia presupuestaria, trata de innovar los servicios con ampliación de salas de lectura grupal, implementación de un ciber control para atender un mayor porcentaje de la comunidad universitaria, entre otros.	En alguna medida
1.5	Los servicios ofrecidos deben estar diferenciados por tipos o grupos de usuarios.	Los servicios son diferenciados de acuerdo al tipo de usuario, diferenciando a usuarios como: visitantes y egresados de la UNAS.	Si
1.6	Dentro de un mismo tipo o grupo de usuarios se debe evitar las discriminaciones.	A los usuarios del mismo tipo, se les brinda la atención por igual, sin ningún tipo de discriminación.	Si
1.7	Para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios, la biblioteca universitaria debe mantener sistemas regulares de estadísticas y de evaluación, en cuanto a resultados, rendimiento, beneficios e impacto.	La Biblioteca Central recoge información a través del buzón de sugerencias, la eficiencia de servicios, las estadísticas de resumen se hacen trimestralmente.	En alguna medida
1.9	La biblioteca debe difundir a toda la comunidad universitaria los servicios y productos que ofrece, preparando publicaciones informativas, promocionales	La Biblioteca Central a partir del 2013 difunde todos sus servicios por diversos canales de comunicación a la comunidad universitaria; publica productos como la	Si

	y de otra naturaleza.	alerta bibliográfica en panel, en redes sociales, entre otros medios.	
1.10	La biblioteca universitaria debe desarrollar en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información. Ellas abarcan un conjunto de habilidades que permiten a éstos poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.	A los ingresantes se les capacita anualmente sobre el manejo de la base de datos, búsqueda de información en catálogo en línea y reglamento interno.	Si
2	Horario de biblioteca		
2.1	La biblioteca universitaria debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios concordantes con el horario docente durante el período lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna. La biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continuada de lunes a viernes.	La Biblioteca Central atiende de manera ininterrumpida de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:20 p.m.	Si
2.2	Se recomienda ampliar el horario de atención de público en función de las necesidades de la comunidad universitaria, tales como períodos de pruebas, exámenes y programas especiales.	Los sábados y feriados en la Biblioteca Central no se tiende por falta de presupuesto.	En alguna medida
2.3	Se recomienda calendarizar con una frecuencia semestral, durante las vacaciones estudiantiles, una semana de trabajo a puertas cerradas. Durante este período se realizarán tareas de inventario, mantención preventiva de equipamiento computacional, verificación y consolidación de los préstamos vigentes y capacitación del personal, entre otras actividades.	La Biblioteca Central atiende en horario corrido de enero a diciembre, no cierra ningún mes del año. El periodo vacacional de los estudiantes se aprovecha para realizar el mantenimiento de bienes y equipos, así como la capacitación de los trabajadores de biblioteca central.	En alguna medida
3	Servicios y productos bibliotecarios		
3.1	La biblioteca universitaria debe generar una oferta de servicios y productos de informaciones locales y virtuales, acorde a las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso.	La Biblioteca Central mensualmente publica alertas bibliográficas en paneles publicitarios y las redes sociales.	En alguna medida
3.2	La biblioteca universitaria debe garantizar un conjunto de servicios y productos de información generales gratuitos, que cubra en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.	Se brindan servicios generales y gratuitos como: préstamo en sala, préstamo a domicilio, capacitación en uso de la bases de datos y publicación mensual de alerta bibliográfica.	Si
3.4	La biblioteca universitaria podrá extender sus servicios y productos de información a otros miembros de la comunidad externa, de acuerdo a las responsabilidades sociales que le corresponda cumplir y de los recursos que disponga.	La Biblioteca Central extiende sus servicios a la comunidad de Tingo María, sea universitaria, escolar, investigador, docentes de otras instituciones.	Si
3.5	Los profesionales que forman las Universidades y que se incorporan a la sociedad del conocimiento requieren ser autónomos en el proceso de recuperar, evaluar y sintetizar la información. Para ello, la biblioteca universitaria debe ofrecer un programa de formación permanente de sus usuarios, tanto para alumnos que se incorporan a la educación universitaria, como para el resto de la comunidad, mediante programas más avanzados.	La Biblioteca Central realiza capacitación a los usuarios durante todo el año. El mes de abril capacita a los ingresantes, luego, de formar permanente y constantemente a usuarios, docentes y personal administrativo previa coordinación.	Si

3.6	Un adecuado sistema de señalización debe dar facilidades para ubicar los recintos, así como indicar áreas de servicios y tipos de recursos de información en el interior de cada unidad bibliotecaria.	La Biblioteca Central se construyó en etapas, por lo que la única que cuenta con señalización es la parte central de la biblioteca. Las construcciones recientes no cuentan con señalización.	En alguna medida
4	Acceso a recursos de información		
4.1	Los recursos de información generales, como la colección general, deben ser de libre acceso a los usuarios. El Director de biblioteca podrá establecer distintos niveles de privilegio de acceso a recursos de información especiales.	El servicio es de estantería cerrada, el acceso a colecciones en estante es solo a los docentes y autoridades de la universidad.	En alguna medida
4.2	La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo automatizado que permita conocer recursos de información reales y virtuales, y que contenga descripciones bibliográficas basadas en normas internacionales.	La Biblioteca Central cuenta con catálogo automatizado denominado intranet de biblioteca. La colección virtual es por suscripción anual por un proveedor externo.	En alguna medida
4.3	Con el fin de facilitar la consulta de los usuarios, el catálogo de biblioteca debe ser de acceso público, permitiendo su consulta desde puntos remotos.	El OPAC de la Biblioteca denominada intranet de biblioteca UNAS, se puede consultar desde cualquier parte del mundo de manera remota.	Si
5	Indicadores		
	-Número de préstamos interbibliotecario solicitados / Número de préstamos interbibliotecario otorgados - Préstamos anuales / alumno - Uso de materiales en sala / alumno - Préstamos según tipo de usuario por año - N° total de volúmenes prestados por año	- La Biblioteca Central no cuenta con préstamo interbibliotecario. - (5.4) Préstamos anuales / alumno 16109/3010 - (3.7) Préstamo a domicilio 11247/3010 - (0.9) Préstamo de hemeroteca 1667/3010 - (0.8) Préstamo a sala 2561/3010 - Préstamo según tipo de usuario: alumnos 12205; administrativos 2560; docentes 125	

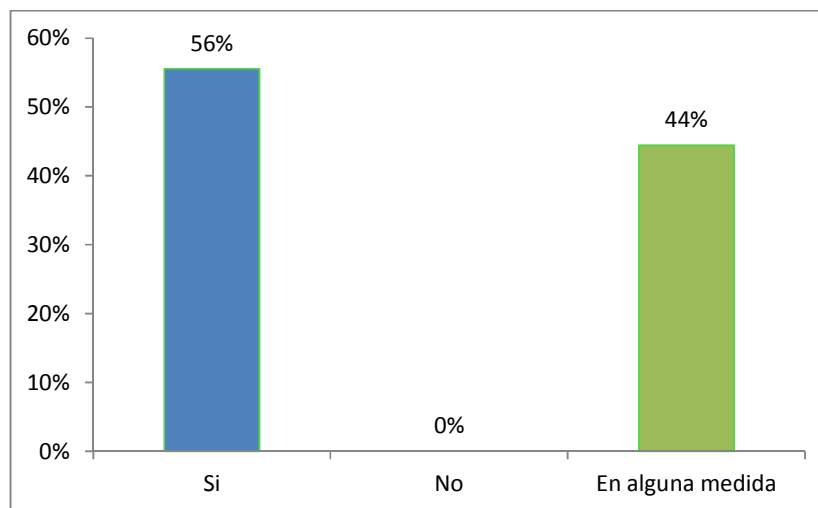
Fuente: Estándar CABID
Elaboración propia

Gráfico N° 8
Cuadro resumen del estándar III: Productos y servicios de información



Elaboración propia

Gráfico N° 9
Cumplimiento del estándar III



Elaboración propia

Con respecto al cumplimiento del estándar III, se puede apreciar que el mayor porcentaje: 56% recae en puntos positivos, el cual indica que la gestión de productos y servicios de información está dándose con cierta asertividad, a pesar que la Biblioteca Central tiene limitación presupuestal, se esfuerza en dar mejor servicio aplicando normas, políticas según la realidad actual. Es la única biblioteca dentro provincia de Leoncio Prado, por lo que extiende sus servicios a la comunidad de la ciudad de Tingo María, lo cual es recibido con agrado por la población tingalesa. El horario, amplio y corrido con más 15 horas al día, es aprovechado, al igual que el empleo de tecnologías de información.

Los puntos parcialmente cumplidos alcanzan un 44%, lo cual indica que, con facilidad, en corto tiempo, se podría convertir este porcentaje considerado de acciones parcialmente cumplidas en puntos positivos, completando así el 100%, dando cumplimiento al estándar CABID.

La innovación de más servicios, tales como implementar el servicio de préstamo interbibliotecario, además del mejoramiento del Opac y el sistema de Intranet con el que cuenta la Biblioteca Central, la implementación del servicio de estantería abierta de acceso directo por los usuarios a la colección, facilidades para la devolución de documentos fuera del horario de atención mediante un buzón de

devolución fuera de horario de las clases. Es destacable la ausencia de puntos negativo en este estándar.

Tabla N° 09
Contrastación con el estándar IV: Recursos humanos de la biblioteca universitaria

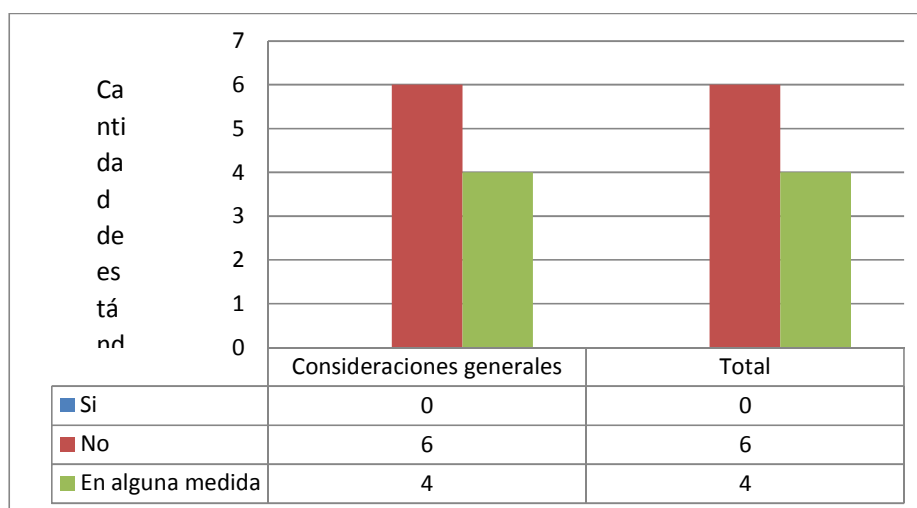
Ítem	Estándar IV	Aplicación de la norma a la Biblioteca.	Cumple
1	Consideraciones generales		
1.2	El Director es el responsable de administrar los recursos de información, recursos humanos, físicos y financieros de la biblioteca universitaria, asegurando el desarrollo eficiente de ésta y un armónico cumplimiento de la misión.	El Director de la Biblioteca tiene limitaciones para realizar gestiones eficientemente, la selección de personal lo hace la Oficina de RR.HH. de la Universidad y los recursos financieros depende de la certificación de Oficina de Planificación.	En alguna medida
1.4	Se estima que el personal que labora en una biblioteca universitaria, con régimen de estantería abierta o cerrada, debe incluir: a. 1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos. b. 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos. c. 1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada	De acuerdo al estándar la Biblioteca Central debería contar con seis (6) bibliotecólogos; sin embargo, hasta fecha cuenta con un bibliotecólogo. En los dos turnos trabajan trece (13) personas.	No
1.5	En todo caso, la planta funcionaria debe ser determinada a partir del plan estratégico, la distribución física de las instalaciones y el horario de atención.	La Biblioteca Central no cuenta a la fecha con plan estratégico.	No
1.6	La disponibilidad de personal determina el nivel de servicio. Se debe considerar la presencia de un bibliotecólogo durante la jornada de atención de usuarios.	La Biblioteca Central atiende en dos turnos sin interrupción, solo en el turno de la mañana se encuentra el único bibliotecólogo de la UNAS.	En alguna medida
1.7	Se recomienda la formación de equipos profesionales multidisciplinarios, que complementen y especialicen el quehacer de la biblioteca universitaria.	La Biblioteca Central no cuenta con un equipo multidisciplinario, el personal no es especializado, a excepción del director que es bibliotecólogo y el jefe que es ingeniero.	No
1.8	La biblioteca universitaria debe contar, dentro de su personal, con un profesional de área informática, encargado de la administración y operación de sistemas, redes y equipos.	La Biblioteca Central no cuenta con un personal especialista en el de área de informática, la asistencia en equipos los realiza el personal de CTIC.	No
1.9	Se debe buscar un equilibrio entre los recursos profesionales y no profesionales para optimizar su gestión.	No existe equilibrio entre los recursos profesionales y no profesionales.	No
1.11	El personal representa el activo más importante de la biblioteca para apoyar el plan estratégico de la universidad. Toda acción de innovación, renovación o modernización pasa por el compromiso de estas personas y por la satisfacción que éstas encuentran en el trabajo realizado.	El personal de la Biblioteca Central suma a su escasa formación la falta de compromiso con el área y falta de flexibilidad y disposición para el cambio.	En alguna medida
1.12	Cada miembro del personal será informado por escrito de sus funciones y responsabilidades.	La selección y reasignación de personal de otras áreas corresponde a la Oficina de RR.HH. Ésta los capacita y les informa sus funciones asignándoles responsabilidades.	En alguna medida
1.14	Los métodos de ingreso de personal deben estar basados en una cuidadosa descripción de cargos y en una evaluación objetiva de antecedentes y calificaciones.	El punto más débil es la selección de personal. La universidad reasigna hacia la Biblioteca a trabajadores separados de otras áreas administrativas.	No
Indicadores			

2	a) Número de funcionarios profesionales de la biblioteca / número de alumnos b) Número de bibliotecólogos / número de alumnos c) Número de bibliotecólogos / número de funcionarios profesionales no bibliotecólogos d) Número de bibliotecólogos / número de asistentes de biblioteca e) Número de asistentes de biblioteca / número de alumnos f) Número de cursos de perfeccionamiento por funcionario por año	a) La Biblioteca cuenta con dos profesionales para 3010 alumnos de la UNAS. b) Solo existe un bibliotecólogo para una población de 3010 alumnos de UNAS. c) Existe un bibliotecólogo respecto a un profesional no bibliotecólogo. d) Existe un bibliotecólogo con respecto a un asistente que es la secretaria, ya que la mayoría son auxiliares. e) Existe un asistente de biblioteca para una población de 3010 alumnos de UNAS. f) Oficialmente para todo personal nombrado existe capacitación, una capacitación externa en temas de bibliotecología, además se capacitan internamente por oficina de RR.HH.
---	--	---

Fuente: Estándar CABID

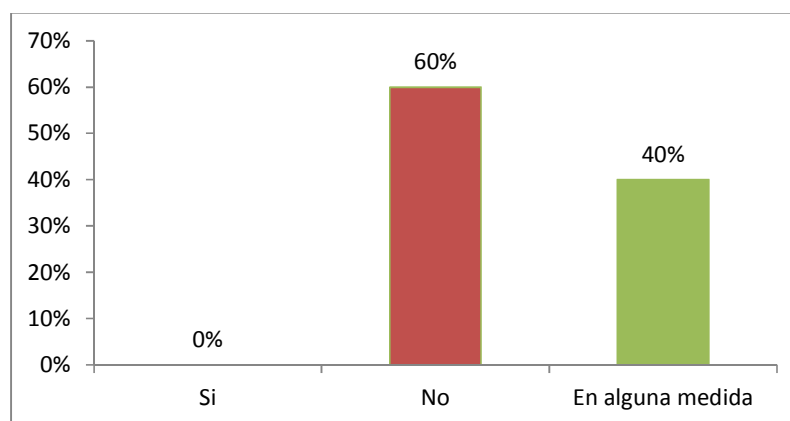
Elaboración propia

Gráfico N° 10
Cuadro resumen del estándar IV: Recursos humanos de la biblioteca universitaria



Elaboración propia

Gráfico N° 11
Cumplimiento del estándar IV



Elaboración propia

Claramente se puede apreciar en el gráfico referido al personal que destacan los puntos negativos respecto a lo esperado. El 60% de ítems no cumplen con el estándar. No se cuenta con equipo multidisciplinario de profesionales en la Biblioteca Central, tampoco se cuenta con suficientes bibliotecólogos en relación a la población estudiantil. Según el estándar la Biblioteca debería contar con 6 bibliotecólogos; sin embargo, es recién a partir del 2013 que se cuenta con un profesional en Ciencias de la Información.

Tampoco se cuenta con personal del área de informática exclusivo para la Biblioteca Central, asimismo, es notoria la falta de una rigurosa selección de personal para ocupar las áreas asignada. Se debe suprimir la práctica de la universidad de rotar personal de otras áreas con poca o nula noción de conocimientos bibliotecarios hacia la Biblioteca.

El Director de Biblioteca Central no tiene suficientes facilidades para gestionar actividades bibliotecarias e innovar los servicios. Es necesario contar con los bibliotecólogos de acuerdo a lo indicado por el estándar, se necesita desarrollar mayor compromiso por parte de los trabajadores a fin de conseguir trabajar con más eficiencia y responsabilidad.

Finalmente, la Biblioteca central debe elaborar un plan estratégico que guíe y oriente el accionar bibliotecario.

Tabla N° 10
Contrastación con el estándar V: *Infraestructura de la biblioteca universitaria*

Ítem	Estándar V	Aplicación de la norma a la Biblioteca	Cumple
1	Consideraciones generales		
1.3	Existe una amplia variedad de edificios de bibliotecas, los cuales, en menor o mayor grado, se construyen y diseñan por un equipo de trabajo, en que el bibliotecólogo participa activamente desde sus inicios.	Se construyó la Biblioteca Central sin participación de bibliotecólogo. Se recomienda incluir al bibliotecólogo en el equipo de trabajo.	No
1.4	La ubicación geográfica del edificio de biblioteca al interior del campus debe ser equidistante de otras unidades, de tal forma que los usuarios converjan en forma natural hacia él.	La Biblioteca se ubica en la parte central dentro del recinto universitario. Existen facultades que se ubican fuera del campus universitario.	En alguna medida
15.1	El edificio de biblioteca debe al menos considerar los siguientes aspectos: Su colección bibliográfica será tanto impresa como digital, anticipando el	La colección de la Biblioteca Central se compone principalmente de colección impresa y no se anticipa al crecimiento, por falta de presupuesto.	No

	crecimiento de ambas.		
1.5.2	Se debe considerar espacios acordes a los estilos de estudio de sus usuarios, estableciendo al menos estudio en grupos, individual y compartido.	El 2014 se amplió la sala de lectura grupal. No existen espacios como sala de docentes, sala de investigaciones, sala de exposiciones, auditorios.	En alguna medida
1.5.3	Dado el rol social de la biblioteca universitaria, ésta debe proporcionar espacios para estudio, en horario amplio, cubriendo las necesidades de aquellos estudiantes que no tienen condiciones adecuadas en sus domicilios.	El horario es de lunes a viernes desde 7:00 a.m. hasta las 10:20 p.m.	Si
1.5.4	Se debe considerar las redes de datos y eléctrica, anticipando su crecimiento hasta llegar a todos los puestos de estudio.	Servicio de internet es restringido al uso de las bases de datos.	No
2	Espacio y diseño		
2.1	El umbral mínimo a partir del cual un edificio de biblioteca es funcional está determinado por el dimensionamiento. Este consiste en el volumen y espacio que se destina al edificio de biblioteca y debe ser calculado sobre la base de la cantidad de usuarios potenciales, el espacio para la colección y su crecimiento, espacio para el personal y el equipamiento.	La distribución de los espacios no se ha ejecutado en función al crecimiento exponencial de los estudiantes y usuarios potenciales, sin tomar como parámetros los estándares internacionales. Incluso se han asignado áreas construidas para la Biblioteca a otras oficinas de la universidad.	No
2.2	Una vez dimensionado el edificio de biblioteca, es necesario considerar los siguientes aspectos: a) Exterioirmente debe ser accesible desde cualquier lugar del campus. b) Interiormente debe primar la funcionalidad, la organización y los espacios abiertos (plantas libres), para que de esta manera resulte atractivo y acogedor a sus usuarios y pueda permitir rediseños en el futuro. c) Es muy importante tener presente la conexión interior-exterior en situaciones de emergencia. En este sentido, se deben incorporar e indicar las vías de escape de los distintos sectores de mayor afluencia de usuarios.	a) La Biblioteca Central tiene asignados tres puntos de acceso, dos laterales y una central. b) En el interior no prima la distribución funcional, ni espacios libres que sean atractivos a los usuarios. c) No hay vías de escape, ni señalizaciones, ya que cuenta con espacio reducido, recién se instalaron extintores contra incendio.	En alguna medida
2.3	El dimensionamiento está asociado con los siguientes parámetros: a) Volumen total del edificio en m ³ . b) Superficie total del edificio en m ² . c) Número total de puestos de estudio para alumnos. d) Número proyectado de aumento de alumnos de la institución. e) Superficie neta utilizable expresada en número de m ² destinados a las actividades propias de la biblioteca, diferenciando los siguientes tipos: - Superficie ocupada por las estanterías destinadas al almacenamiento de la colección. - Superficie para el trabajo del personal. - Superficie ocupada por los servicios que se ofrecen al público, comprendido el mesón de atención. f) Número de m ² incrementados en el año, especificado por tipo de superficie neta utilizable. g) Considera el número de metros lineales de estantería incrementados por año.	La Biblioteca Central no es espaciosa ni acogedora, tiene dos salas; una sala de lectura con 80 asientos en un área de 20x12 m ² y una sala de hemeroteca con 54 asientos, en un área de 23x11 m ² La Biblioteca ocupa la parte central de la construcción de tan sólo 874 m ² ; donde se ubican la sala de cómputo, las oficinas administrativas y las salas de lectura a) Volumen total del edificio es 16,450 m ³ aproximado. b) la Biblioteca Central se construyó en tres etapas, la primera etapa de 874 m ² , la segunda etapa de ala derecha de 854 m ² , la tercera etapa se construyó ala izquierda de 1,172 m ² área total existente actualidad es de 2900 m ² . La biblioteca central solo ocupa la parte central y las dos alas laterales de manera parcial, el resto es ocupado por OCDA y DICCA	No

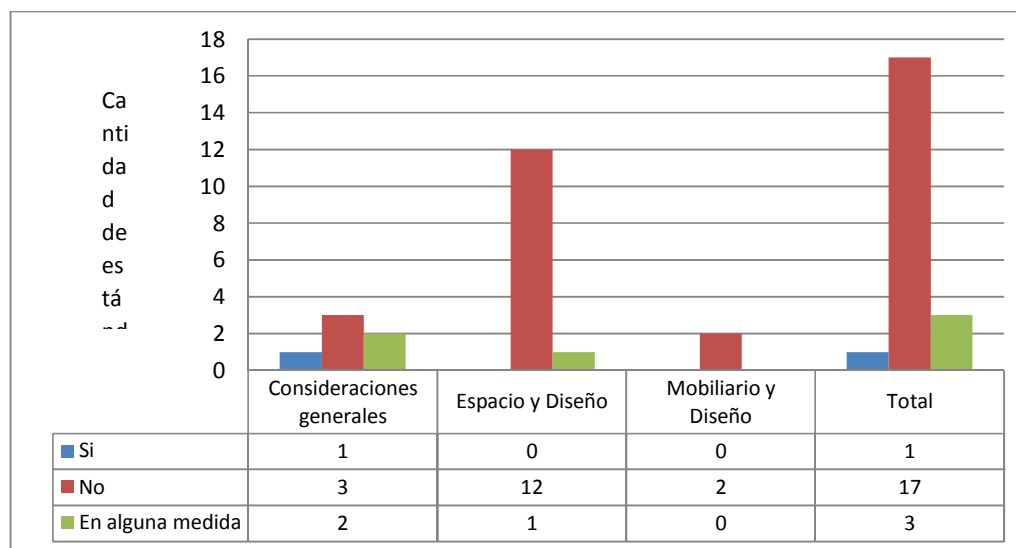
2.4	Diseño del edificio		
2.4.2	<p>Diseño interior:</p> <p>a) Distribución de espacios, que abarca el o los accesos, mesón de préstamo, referencia, hemeroteca, estantería abierta y áreas de lectura, entre otros. Esta tarea le es propia tanto al arquitecto como al bibliotecólogo.</p> <p>b) Ambientación, la cual consiste en la ubicación del mobiliario, ubicación de terminales y catálogos, considera tipos de recubrimiento de pisos, cielos y paredes.</p> <p>c) La iluminación en las áreas de lectura, la decoración de ambientes en todas sus secciones, estructura de estantería abierta y cerrada. Esta tarea le es propia tanto al decorador de interiores como al bibliotecólogo.</p>	<p>a) En el diseño del edificio no participó un bibliotecólogo, por ello la distribución no contempla sala de espera ni mezanine. Tampoco servicio de estantería abierta.</p> <p>b) No hay buena ambientación, no se han considerado la ubicación de los terminales ni recubrimientos apropiados a servicios bibliotecarios.</p> <p>c) La disposición original de los fluorescentes original ha sido modificada para mejorar la iluminación de la sala de lectura.</p>	No
2.4.3	La entrada principal del edificio debe ser un espacio amplio y acogedor; aquí es posible distinguir al menos un sector de portería, como también un espacio destinado a la custodia.	La Biblioteca Central tiene tres entradas pero sólo funciona la primera, las otras están deterioradas. No se cuenta con portería ni espacio de custodia de objetos de los usuarios.	No
2.5	Otra forma de ordenar los espacios interiores es considerando al menos dos grandes áreas de circulación, las de libre acceso y las controladas.	Solo existe área de acceso controlada, ya que la Biblioteca presta servicio con estantería cerrada. No hay espacio de libre acceso	No
2.5.1	En el área de libre acceso se ubican las salas de exposiciones, sala de eventos y baños.	La Biblioteca Central no cuenta con salas de exposiciones ni con sala de eventos.	No
2.5.2	Por su carácter dinámico y de difícil control del ruido generado por los usuarios, la colección de alta demanda debe ser ubicada en un lugar distinto de acceso controlado.	La colección de alta demanda está junto a la colección general, es recomendable ponerla en lugar de acceso controlado.	No
2.6	<p>Los conceptos asociados al diseño interior están relacionados con la creación de condiciones de estudio eficientes, la calidez del ambiente y el acceso expedito. Los parámetros asociados son:</p> <p>a) Confort de los espacios.</p> <p>b) Seguridad.</p> <p>c) Ventilación y climatización.</p> <p>d) Iluminación.</p> <p>e) Aislación acústica de áreas de estudio.</p>	La construcción de Biblioteca, no se elaboró según diseño de interiores requeridos para una biblioteca universitaria estándar, por ende no hay confort, ni ventilación, ni iluminación, ni se encuentra libre de ruidos.	No
2.7	Es deseable que tanto la infraestructura eléctrica como informática del edificio de bibliotecas dispongan de ductos adecuados para el cableado de energía y el cableado de datos. Ellos deben diseñarse de modo que lleguen a todos los puestos de lectura. Se debe disponer de espacios especiales con ventilación para la ubicación de roedores, hub y servidores de información.	Los cableados están de manera externa en varias áreas de Biblioteca, también los cableados para redes, internet. Por lo que no llegan a todos los puntos de lectura. No hay espacios especiales con ventilación para hub, el servidor está alojado en CTIC de la universidad.	No
2.8	El dimensionamiento del edificio de biblioteca debe considerar.		
a)	1 m ² por alumno.	De acuerdo al estándar, la biblioteca debería abarcar 3,010 m ² . Actualmente la biblioteca cuenta con 874 m ² para atender la demanda de la comunidad universitaria	No
b)	1 puesto de lectura por cada 5 alumnos.	La biblioteca cuenta con 134 puestos de lectura en vez de los 600 puestos de lectura recomendados por el estándar en proporción a la población estudiantil.	No
c)	1 m ² de estantería abierta por cada 150	La biblioteca brinda servicio de	No

	volúmenes.	modalidad de estantería cerrada, salvo casos excepcionales principalmente a pedido del docente.	
3	Mobiliario y diseño		
3.2	Al disponer el orden del mobiliario en el edificio de biblioteca, se debe considerar la condición de estudio que se desea crear, siendo posible lograr ambientes de estudio grupal o de estudio silencioso. Es posible realizar combinaciones de estilos de estudio, por ejemplo en área de estudio silencioso poner mesas individuales y cubículos simples.	El mobiliario de la biblioteca imposibilita los estudios individuales. Los estudiantes usan la sala de lectura como sala de estudio grupal.	No
3.4	Puesto de lectura 1 puesto de lectura ocupa 2.5 m ² . 1 puesto de trabajo computacional o audiovisual ocupa 3.5 m ² . 1 cubículo de trabajo en grupo para 6 usuarios mide a lo menos 9 m ² . Puesto de lectura: se define como el área requerida por un usuario, considerando las dimensiones de la mesa de trabajo individual y el espacio para llegar libremente a ese lugar.	Los espacios asignados a puestos de lectura no se adecúan a las medidas sugeridas por el estándar. Un puesto de lectura es de 1.5 m ² , un puesto de trabajo computacional es de 1.5 m ² . No existen cubículos de estudios grupales.	No

Fuente: Estándar CABID

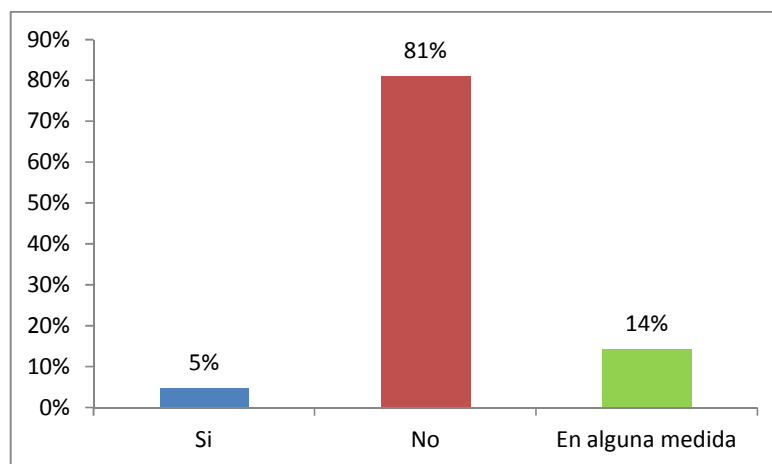
Elaboración propia

Gráfico N° 12
Cuadro resumen del estándar V: Infraestructura de la biblioteca universitaria



Elaboración propia

Gráfico N° 13
Cumplimiento del estándar V



Elaboración propia

La revisión del estándar V muestra los resultados más adversos, con un 81% de los ítems negativos, refleja gran desapego al cumplimiento de los estándares referidos a espacio y diseño, resultado en gran medida de la no participación de un profesional en bibliotecología en el equipo de diseño.

Se evidencia la mala distribución de los espacios, y por ende la falta de espacios donde se puedan realizar actividades para los diferentes tipos de usuarios, estos ambientes son: sala de docentes, sala de investigaciones, sala de exposiciones y sala de base de datos.

El mobiliario se adquirió sin considerar criterios presentes en estándares internacionales, por ejemplo, las mesas no tienen medidas estándar. Un caso especial es el referido a los espacios para estudios grupales; no se proyectaron en consideración al crecimiento de la comunidad estudiantil.

Los puntos parcialmente cumplidos se encuentran en el segundo orden de cumplimiento con un 14% según el estándar. La biblioteca se ubica en la parte central dentro del recinto universitario; sin embargo, no está equidistante con las diferentes facultades a las que sirve. Otro ítem que se cumple de manera parcial es el que corresponde a espacios acordes a los estilos de estudio de sus usuarios; en el

periodo 2014 se amplió la sala de lectura grupal, sin embargo no existe espacio para sala de docentes, sala de investigaciones, sala de exposiciones ni auditorio.

Se recomienda trabajar mucho sobre este estándar V, ya que estos ítems parcialmente cumplidos pueden ser convertidos en puntos positivos.

Finalmente, el único punto positivo en el ítem de la infraestructura de las bibliotecas universitarias es el referido al horario, por lo que representa el 5%, considerado amplio, de lunes a viernes desde 7:00 a.m. hasta las 10:20 p.m., por ende cubre las necesidades de los estudiantes que viven en lugares alejados.

Tabla N° 11
Contrastación con el estándar VI: *Gestión de recursos financieros*

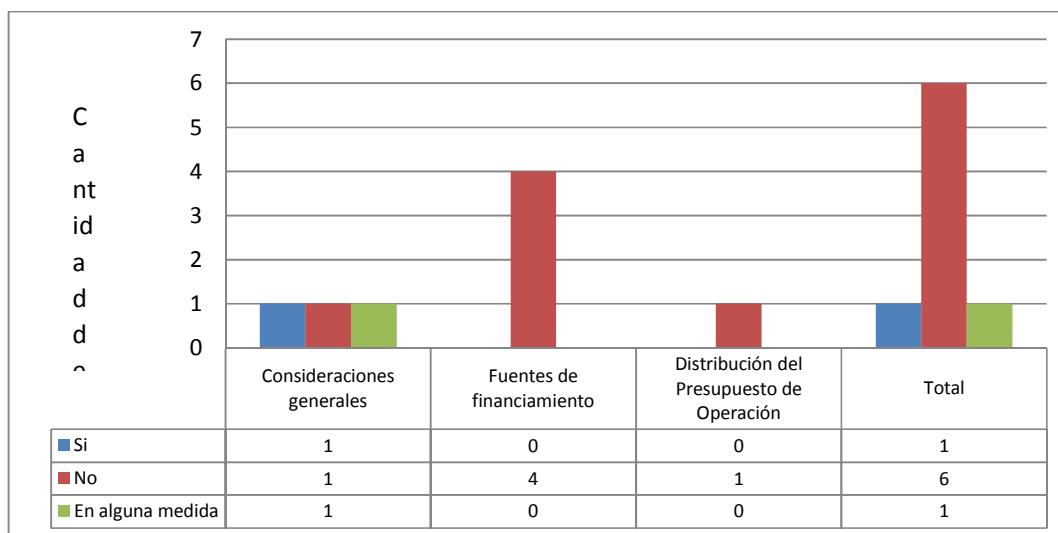
Ítem	Estándar VI	Aplicación de la norma a Biblioteca.	Cumple
1	Consideraciones generales		
1.1	La biblioteca universitaria debe contar con un programa propio de gestión financiera dentro del presupuesto ordinario de la universidad, que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información.	La Biblioteca tiene presupuesto ordinario limitado que no permite acceder a más bases de datos. No se cuenta con programa o software propios de gestión financiera.	No
1.2	El Director de la biblioteca tiene la responsabilidad de preparar, fundamentar, presentar y administrar el presupuesto de la biblioteca universitaria de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la universidad.	El Director prepara y fundamenta los requerimientos presupuestales para elevar el presupuesto, depende de aprobación.	En alguna medida
1.3	El Director de la biblioteca es responsable de la gestión de los recursos que se le asignen, de acuerdo a la política institucional y al plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria.	El Director gestiona eficientemente los pocos recursos asignados a la Biblioteca Central.	Si
2	Fuentes de financiamiento		
2.1	Internas El presupuesto de la biblioteca universitaria debe ser: 5% del presupuesto operacional de la Universidad.	El presupuesto general de Universidad en 2012 fue S/. 6' 788,900 y de la Biblioteca Central fue S/ 50,000 los que en porcentaje significa solamente 0.74% de inversión, el mismo porcentaje es el 2013.	No
2.2	Externas		
2.2.1	El Director de la biblioteca está facultado para fijar tarifas de los servicios que preste a sus usuarios tanto internos como externos.	El Director no está facultado para fijar tarifas de servicios, el TUPA de los servicios los aprueban el consejo universitario	No
2.2.2	Las tarifas se actualizarán a lo menos anualmente y se deben hacer públicas	Las tarifas se mantienen hasta que modifiquen el TUPA, generalmente el periodo es mayor a un año.	No
2.2.3	Los recursos generados por prestaciones de servicios remunerados constituirán ingresos propios adicionales de la biblioteca y el Director de la misma será quien determine su utilización	Los ingresos generados por moras, carné de biblioteca, multas y otros, ingresan a Recursos Directamente Recaudados de la UNAS, y estas determinan su utilización.	No
3	Distribución del presupuesto de operación		
3.1	Se recomienda: 50% del presupuesto de operación de la	a) En el año 2012, los gastos de remuneraciones ascendió a S/.	No

	biblioteca universitaria se asigne a remuneraciones del personal 35% a adquisición de información permanente y actual 15% a otros gastos de operación.	255,495.53 y el presupuesto de operación de la Biblioteca Central ascendió a S/. 312, 912.38, lo cual indica que 82% del presupuesto de Biblioteca se invirtió en remuneraciones. Solamente el 18% del presupuesto ordinario se empleó en actualización de los recursos de información y otros gastos operativos.	
--	--	---	--

Fuente: Estándar CABID

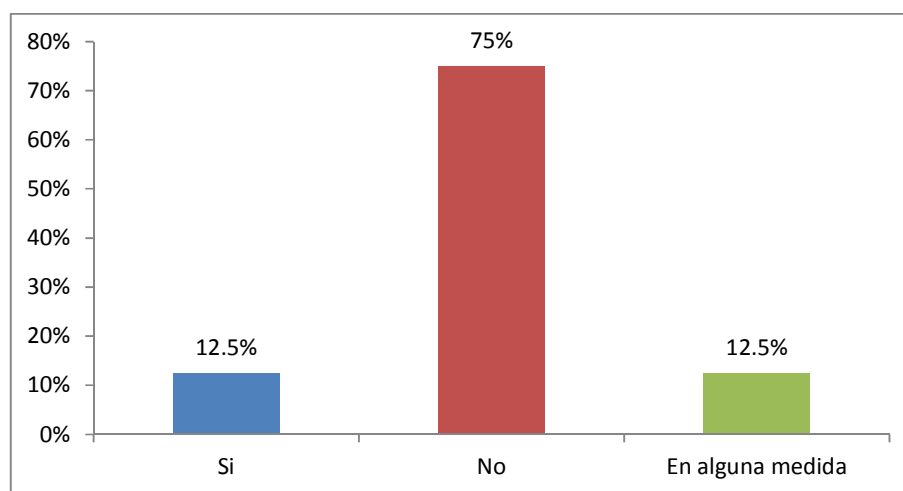
Elaboración propia

Gráfico N° 14
Cuadro resumen del estándar VI: *Gestión de recursos financieros*



Elaboración propia

Gráfico N° 15
Cumplimiento del estándar VI



Elaboración propia

Del cumplimiento del estándar referido a gestión de recursos financieros, se puede observar claramente cómo los puntos negativos alcanzan un 75%, lo cual indica que la Biblioteca Central a nivel presupuestal ésta por muy debajo de lo que indica el estándar.

El presupuesto de la biblioteca universitaria debe ser: 5% del presupuesto operacional de la universidad; ya que el presupuesto general de universidad el 2012 fue de S/. 6'788, 900 nuevos soles y el presupuesto de la biblioteca ascendió a S/. 50,000 nuevos soles, el porcentaje asignado corresponde al 0.74% del presupuesto de la universidad como inversión en servicios de información.

Es preocupante que el 82% del presupuesto de la biblioteca sea destinado al pago de personal, quiere decir, que del total del presupuesto de la Biblioteca Central solo el 18% se emplea para actualizar sus recursos de información y otros gastos operativos. Razón por la cual la desactualización del material bibliográfica en la biblioteca se encuentra en niveles alarmantes, no acorde a los estándares internacionales.

Finalmente, los pocos ingresos propios recaudados por la biblioteca por concepto de moras, emisión de carné de biblioteca, multas y otros; no pueden ser determinados en su uso por parte del Director de la Biblioteca Central.

El único punto positivo con 12.5% es que el Director de la Biblioteca Central gestiona eficientemente el limitado recursos presupuestal asignados a la Biblioteca Central, priorizando básicamente la compra de libros y pago a una base de datos multidisciplinaria.

En lo que corresponde a los ítems parcialmente cumplidos es de 12.5%, podemos notar que el Director de la Biblioteca Central prepara y fundamenta planes para mayor asignación presupuestal, pero la decisión corresponde a instancias de organización universitaria que finalmente deciden aumentar o no el presupuesto de la biblioteca. Por ello, para revertir la situación actual, con presupuesto muy limitado en

la Biblioteca Central, esta dependencia inició un proyecto de inversión pública para estar a la par con las mejores bibliotecas universitarias del mundo.

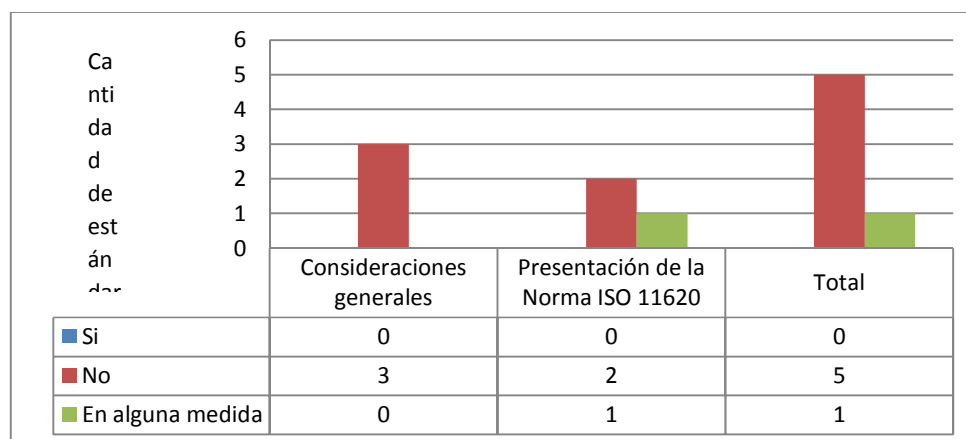
Tabla N° 12
Contrastación con el Estándar VII: Mediciones de eficiencia

Ítem	Estándar VII	Aplicación de la norma a la Biblioteca	Cumple
1	Consideraciones generales		
1.1	Toda biblioteca universitaria debe evaluar regularmente su grado de eficiencia respecto del grado de cumplimiento de las tareas que le son propias, como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales.	En la Biblioteca Central no se ha encontrado hasta la fecha ninguna evaluación periódica del grado de cumplimiento de tareas.	No
1.2	En este proceso, la calidad y la eficacia de los servicios y otras actividades de la biblioteca universitaria, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se debe evaluar con relación a la misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos.	En la Biblioteca Central no se ha encontrado hasta la fecha ninguna evaluación en relación misión visión, misión, valores y objetivos.	No
1.3	A la fecha de publicar este documento, se comprobó que todavía faltan indicadores fiables y bien documentados para medir eficiencia de algunas actividades y servicios de las bibliotecas universitarias. Estos incluyen servicios de información, formación de usuarios, y de biblioteca virtual. Sin embargo, dada la importancia de este aspecto, se ha optado por incorporar una metodología internacional de común aceptación para la medición de eficiencia.	Exactamente a fecha de publicar este documento falta indicadores fiables para medir la eficiencia en la Biblioteca Central.	No
2	Presentación de la norma 11620		
2.1	El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario contenidos en la norma ISO 11620 es “servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que pueda emprender, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades”.	Hasta la fecha aún no se ha aplicado herramienta para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados.	No
2.2	Esta norma detalla los requisitos que debe reunir un indicador de rendimiento de bibliotecas y establece un conjunto de indicadores que puede utilizarse en cualquier tipo de biblioteca. También contiene directrices para aplicar indicadores de rendimiento en las bibliotecas que todavía no se utilizan.	La norma ISO 11620 reúne los indicadores de rendimiento de la biblioteca, pero esta no fue aplicada aún a la Biblioteca Central para determinar el rendimiento de esta.	No
2.3	Esta norma propone una terminología normalizada, definiciones y descripciones sencillas y concisas de los indicadores de rendimiento, así como de la forma de recogida y análisis de los datos necesarios.	Terminología normalizada en alguna medida fue aplicada para realizar los informes trimestrales o anuales.	En alguna medida

Fuente: Estándar CABID

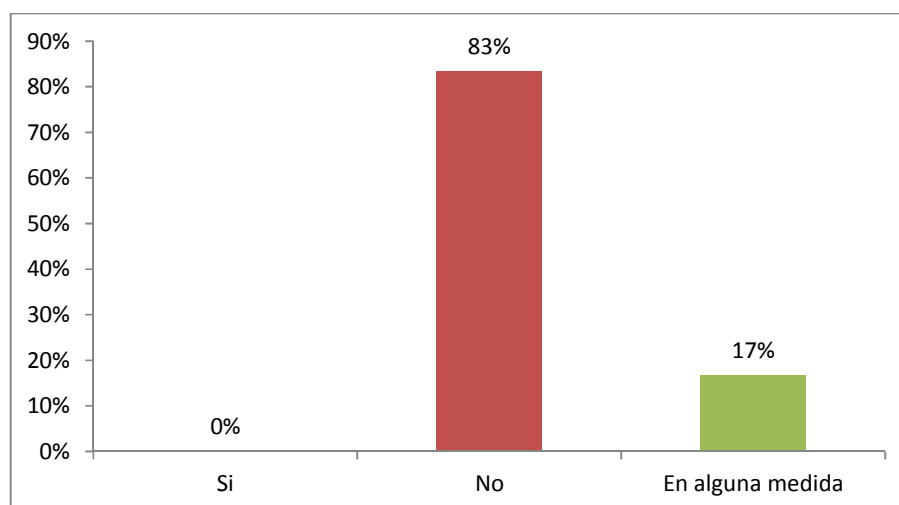
Elaboración propia

Gráfico N° 16
Cuadro resumen del estándar VII: Mediciones de eficiencia



Elaboración propia

Gráfico N° 17
Cumplimiento del estándar VII



Elaboración propia

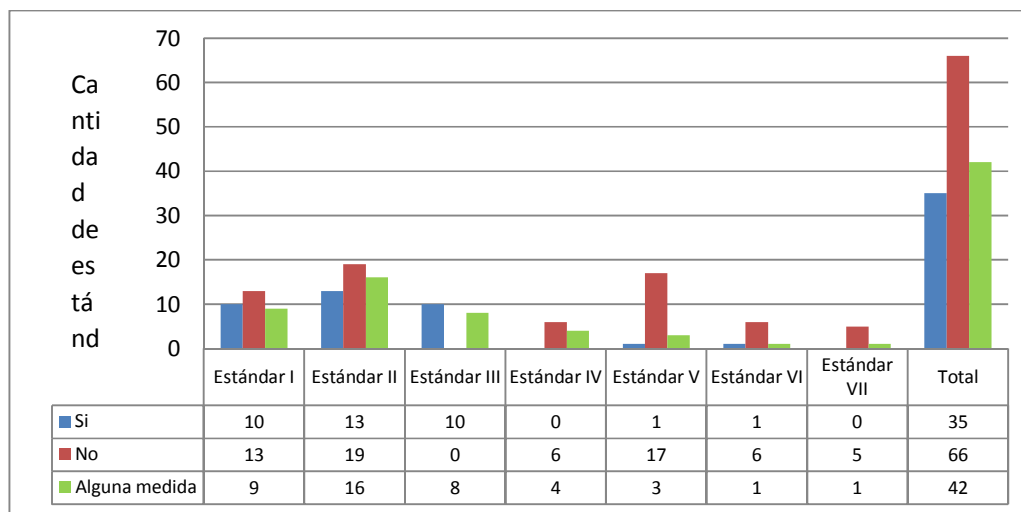
Los resultados de la comparación del estándar referido a las mediciones de eficiencia en la Biblioteca Central es el estándar más adverso, con más de 80% de puntos negativos, es decir, casi la totalidad de estándar no fue aplicado en la Biblioteca Central.

Se recomienda que la biblioteca en estudio realice la aplicación de la norma ISO 11620, que permite verificar el grado de eficacia en el cumplimiento de actividades y servicios que brinda la biblioteca universitaria. Ello conllevará además a

averiguar cuál es el grado de contribución al logro global del objetivo de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Los puntos parcialmente cumplidos se debe a que en alguna medida se utilizaron las terminologías de la norma ISO 11620 en los informes anuales sobre los servicios que realiza la Biblioteca Central, además, cabe recalcar que una biblioteca que aplica las normas internacionales o indicadores de rendimientos en sus evaluaciones tomará mejores decisiones en las futuras gestiones.

Gráfico N° 18
Cuadro resumen de los siete estándares de CABID



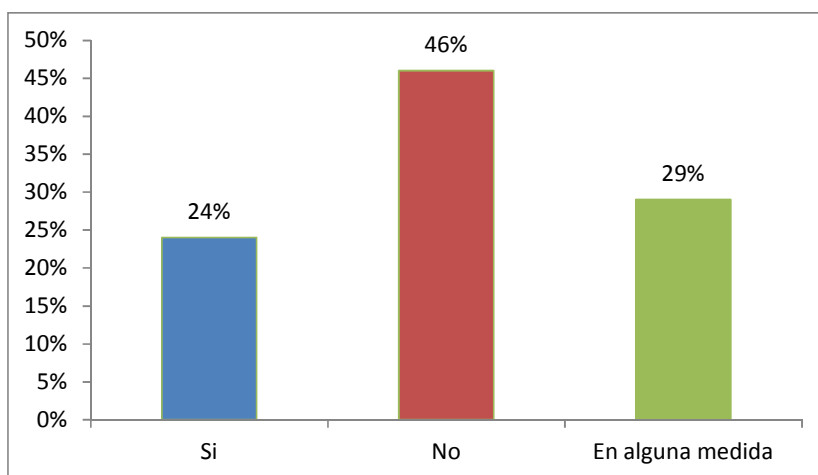
Elaboración propia

Se puede observar claramente, que se tiene mayor avance es el estándar Productos y Servicios de Información, esto se debe, a pesar del limitado recurso asignado a la Biblioteca Central, a la que se gestiona de manera eficiente, principalmente en selección de bibliografía, adquisición, así como las tesis son depositadas en la Biblioteca Central, los recursos de información es el estándar con mayor desarrollado o al menos es próxima al estándar en el grado de cumplimiento. Sin embargo, por limitado presupuesto no se desarrolla las colecciones como debe ser, por lo que existe material bibliográfico desfasado, que es materia de propuesta en el presente informe profesional.

Por otro lado, existe un alto índice de puntos negativos en el estándar sobre Recursos Humanos de la biblioteca universitaria y Gestión de Recursos Financieros, ya que se aleja del cumplimiento del estándar CABID, ya que ninguno de sus indicadores cumple. En Recursos Humanos solo existe un profesional, deben existir como mínimo 6 profesionales de bibliotecología. Por lo que va a ser, también, materia de propuesta. Con respecto a Gestión de Recursos Financieros, se concluye que la asignación presupuestal, solo representa en 0.74% del presupuesto de la universidad, por lo que está muy lejos de lo que indica el estándar CABID, esta recomienda que el 5% del presupuesto ordinario de la universidad debe ser asignado a la Biblioteca, por lo que también será materia de propuesta de mejora.

Finalmente, el estándar sobre Infraestructura de la biblioteca universitaria, es otro de los puntos débiles que necesita urgente propuesta de mejora en los indicadores de espacio, diseño, mobiliario. Del mismo modo, será materia de propuesta en el presente informe profesional. También, una biblioteca sin misión y visión claramente definida no tiene un rumbo definido, lo cual será reformulado en el presente informe, así como el reglamento de la Biblioteca Central, también será materia de nueva propuesta.

Gráfico N° 19
Cumplimiento de los siete estándares de CABID



Elaboración propia

El estado de la situación actual de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, según el Estándar Internacional para Bibliotecas Universitarias Chilenas CABID (7 estándares), se resume en una situación desfavorable, ya que, solamente cumple en un 24% según estos estándares, en alguna medida en 29% y, finalmente, en 46% no cumple de ninguna manera con los indicadores evaluados, esta situación permite indicar que la Biblioteca Central necesita ser repotenciada en todos los rubros analizados. Puesto si fuera analizado en bases a parámetros de SI y NO, subiría a más del 75% en puntos negativos, lo cual es crítico para dar servicios de calidad en esta unidad de información muy importante para la UNAS.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNAS

Después de haber realizado el análisis situacional empleando herramientas de gestión como matriz FODA, matriz MEFI y MEFE y luego de haberse contrastado la situación actual de la Biblioteca con los siete (7) estándar de CABID, se considera que los puntos más vulnerables de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, son Estándar IV: Recursos humanos de la biblioteca universitaria y Estándar V: Infraestructura de la biblioteca universitaria, por lo que se procede a señalar lineamientos de mejora para cada uno de estos puntos:

4.1. Recursos Humanos

4.1.1 Contratación de personal

- Hacer efectiva la contratación de cinco bibliotecólogos para áreas claves de la Biblioteca Central como son: proceso técnicos, hemeroteca y circulación y centro de información especializada, tres en turno mañana y dos en turno tarde.
- Hacer efectiva la contratación de dos (2) practicante de ingeniería de sistemas, para brindar apoyo al personal bibliotecario en la capacitación y prestación de servicios para ambos turnos en redes, tecnología de información, biblioteca virtual, página web, etc.

4.1.2 Medición de desempeño

- Establecer indicadores para medir el desempeño laboral del profesional bibliotecario (eficacia y eficiencia), teniendo en cuenta los cambios de innovación obtenidos a favor de la comunidad universitaria.
- Designar e informar al nuevo personal sobre sus funciones, la situación real de

la biblioteca y además informar las áreas de trabajo de la Biblioteca Central de la UNAS, para que contribuya con ideas innovadoras, según las habilidades de la formación.

- Establecer indicadores para medir el desempeño y el nivel de formación y desenvolvimiento laboral alcanzado por el practicante.
- Coordinar la formulación de indicadores de desempeño laboral, de acuerdo a las áreas y funciones de cada puesto.

4.1.3 Capacitación y perfeccionamiento

- Promover programas de capacitación continua para el personal que no es de carrera, con miras a perfeccionar y aprovechar mejor sus conocimientos y habilidades en la Biblioteca Central de la UNAS.
- Solicitar a la oficina de recursos humanos de la universidad para ver la programación de cursos de capacitación sobre bibliotecología para el personal de la Biblioteca Central de la UNAS. Los temas a tratar serían los siguientes:
 - Procesos técnicos: capacitación en las reglas de catalogación ACRR2, sistema de clasificación Decimal Dewey, indización, etc.
 - Atención al usuario: capacitar al personal de la Biblioteca Central sobre el trato y empatía al usuario, para que puedan comprender las diversas necesidades de los usuarios.
- Evaluación o retroalimentación para el personal, sobre los temas tratados en las capacitaciones.

4.1.4 Actividades de integración

- Reunión con la dirección y coordinar los talleres de coaching para mejorar las competencias laborales en la Biblioteca Central de la UNAS (estrés laboral,

relaciones laborales, desarrollo de competencias entre otros).

- Seleccionar y organizar las actividades de capacitación del personal para recompensar y estimular su buen desempeño laboral, mensualmente.
- El director de la Biblioteca Central deberá delegar y coordinar con proveedores expertos en integración laboral, las actividades a realizar para estimular el desempeño integral de los trabajadores de la Biblioteca Central de la UNAS.
- Se coordinará con la Oficina de Recursos Humanos la realización de las actividades de integración laboral de la UNAS, en las instalaciones deportivas de la UNAS, considerando a todo el personal.

4.2 Infraestructura de la Biblioteca Central UNAS

4.2.1 Utilización de nuevos ambientes

- Solicitar al Rectorado de la UNAS, mediante un oficio, autorización para ocupar los ambientes que han sido prestados a DICCA y OCDA, para la ampliación de la sala de lectura.
- Presupuestar el pedido de 40 módulos individuales para la sala de lectura y la ambientación de los nuevos ambientes de la sala de lectura.
- Promocionar los nuevos ambientes con su respectivo reglamento de la norma para su adecuado uso.

4.2.2 Creación de Sala de Docentes, investigaciones y de tesis

- Presentar el proyecto de creación de la sala de docentes, sala de investigaciones y la sala de tesis en la Biblioteca Central de la UNAS.
- Conformar un comité, entre el personal bibliotecario, arquitecto, ingeniero civil,

diseñador para elaborar el proyecto de sala de docentes, sala de investigaciones y la sala de tesis.

- Coordinar con un experto en aires acondicionados para establecer los tipos de aires acondicionados que necesita la biblioteca para que esta se encuentre con las temperaturas adecuadas de acuerdo a estándares.
- Seleccionar a los posibles proveedores para que puedan dar proforma de acuerdo a lo indicado por el especialista.

4.2.3 Compra de equipos de ventilación

- Considerar dentro del presupuesto anual de la Biblioteca Central la compra de los equipos de ventilación.
- Luego de haber elegido al proveedor, se deberá insertar en el siguiente presupuesto de la Biblioteca Central la compra de equipos de ventilación.
- Dentro del presupuesto se debe colocar las características de los equipos de ventilación elegida, como el tipo de garantía que ofrece.

4.2.4 Mantenimiento y reparación de equipos de ventilación

- Realizar un cronograma semestral y anual para la revisión de los equipos de ventilación, para lo cual, se deberá coordinar con el proveedor.
- Realizar un informe por cada revisión técnica de los equipos de ventilación, el cual formará parte de las próximas evaluaciones de la gestión de la Biblioteca Central, con referencia a la infraestructura de la Biblioteca Central de la UNAS de los equipos de ventilación, el cual formará parte de las próximas evaluaciones de la gestión de la Biblioteca Central, con referencia a la infraestructura de la Biblioteca Central de la UNAS.

4.3 Presupuesto

PRESUPUESTO						
N°	DETALLE	Cantidad	Costo unitario	Costo Anual	Costo 3 años	Sub total
	INFRAESTRUCTURA					S/. 197,306.00
1	SALA DE DOCENTES			S/. 46,222.00		
	Computadora PROC INT CORE I7-4770 3.40GHZ / Marca: INTEL	1	S/. 3,500.00	S/. 3,500.00		
	Escritorio patas aluminio inyectado, con travesaños en aluminio	1	S/. 5,400.00	S/. 5,400.00		
	Silla con base giratoria de poliamida con fibra de vidrio	1	S/. 1,100.00	S/. 1,100.00		
	Silla con respaldo fabricado en Polipropileno 18% fibra de vidrio	16	S/. 267.00	S/. 4,272.00		
	Impresora multifuncional Epson I355, inyección a tinta	1	S/. 750.00	S/. 750.00		
	Mesa de lectura de estructura perimetral con 4 montantes, pata aluminio	4	S/. 3,600.00	S/. 14,400.00		
	Estanterías cromado modelo Aira formado, con 6 sujeta libros con medidas:3300L x 650F x1200H	3	S/. 5,600.00	S/. 16,800.00		
2	SALA DE INVESTIGACIONES			S/. 51,822.00		
	Computadora PROC INT CORE I7-4770 3.40GHZ / Marca: INTEL	1	S/. 3,500.00	S/. 3,500.00		
	Escritorio patas aluminio inyectado, con travesaños en aluminio	1	S/. 5,400.00	S/. 5,400.00		
	Silla operativa con base giratoria de poliamida con fibra de vidrio	1	S/. 1,100.00	S/. 1,100.00		
	Silla con respaldo fabricado en Polipropileno 18% fibra de vidrio	16	S/. 267.00	S/. 4,272.00		
	Impresora multifuncional Epson I355, inyección a tinta	1	S/. 750.00	S/. 750.00		
	Mesa de lectura de estructura perimetral con 4 montantes, pata aluminio	4	S/. 3,600.00	S/. 14,400.00		
	Estanterías cromado modelo Aira formado, con 6 sujeta libros con medidas:3300L x 650F x1200H	4	S/. 5,600.00	S/. 22,400.00		

3	SALA DE TESIS			S/. 51,822.00		
	Computadora PROC INT CORE I7-4770 3.40GHZ / Marca: INTEL	1	S/. 3,500.00	S/. 3,500.00		
	Escritorio patas aluminio inyectado, con travesaños en aluminio	1	S/. 5,400.00	S/. 5,400.00		
	Silla operativa con base giratoria de poliamida con fibra de vidrio	1	S/. 1,100.00	S/. 1,100.00		
	Silla con respaldo fabricado en Polipropileno 18% fibra de vidrio	16	S/. 267.00	S/. 4,272.00		
	Impresora multifuncional Epson l355, inyección a tinta	1	S/. 750.00	S/. 750.00		
	Mesa de lectura de estructura perimetral con 4 montantes, pata aluminio	4	S/. 3,600.00	S/. 14,400.00		
	Estanterías cromado modelo Aira formado, con 6 sujeta libros con medidas:3300L x 650F x1200H	4	S/. 5,600.00	S/. 22,400.00		
4	AMPLIACIÓN DE SALA DE LECTURA			S/. 43,072.00		
	Computadora PROC INT CORE I7-4770 3.40GHZ / Marca: INTEL	1	S/. 3,500.00	S/. 3,500.00		
	Escritorio patas aluminio inyectado, con travesaños en aluminio	1	S/. 5,400.00	S/. 5,400.00		
	Silla operativa con base giratoria de poliamida con fibra de vidrio	1	S/. 1,100.00	S/. 1,100.00		
	Silla con respaldo fabricado en Polipropileno 18% fibra de vidrio	16	S/. 267.00	S/. 4,272.00		
	Mesa de lectura de estructura perimetral con 4 montantes, pata aluminio	8	S/. 3,600.00	S/. 28,800.00		
5	EQUIPOS DE VENTILACIÓN			S/. 4,368.00		
	Vent Comet 52 2L Blanco	16	S/. 270.00	S/. 4,320.00		
	Señalización de seguridad	48	S/. 1.00	S/. 48.00		
	RECURSOS HUMANOS					S/. 426,000.00
6	Bibliotecólogos	5	S/. 2,000.00	S/. 120,000.00	S/. 360,000.00	
	Practicante	2	S/. 750.00	S/. 18,000.00	S/. 54,000.00	
	Capacitación	4	S/. 500.00	S/. 2,000.00	S/. 6,000.00	
	Incentivos	4	S/. 500.00	S/. 2,000.00	S/. 6,000.00	
TOTAL						S/. 623,306.00

Fuente: Cotización de diversos proveedores

Elaboración propia

4.4 Cronograma de actividades

			CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																				
			2015												2016												2017												
			1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE			1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE			1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE			
ESTÁNDARES	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
RECURSOS HUMANOS	Contratación de bibliotecólogos	1 Elaboración de documentos justificando el contrato de bibliotecólogos																																					
		2 Gestionar para concretar contrato ante las autoridades de la UNAS																																					
	Contratación de practicantes	1 identificar tareas específicas para los practicantes																																					
		2 Gestionar el contrato de los practicantes																																					
		3 Asesoría y evaluación de las tareas de los practicantes																																					
	Capacitación continua	1 Elaborar cronograma anual de capacitaciones sobre temas de bibliotecología																																					
		2 Difusión de los cursos de capacitación																																					
		3 Diseñar indicadores de desempeño																																					
	Actividades de integración	1 Reunion de jefatura y el personal																																					
		2 Elaborar cronograma de actividades																																					
		3 Ejecución																																					
	Establecimiento de actividades	1 Coordinación de actividades																																					
		2 Coordinación con Oficina de Recursos Humanos de UNAS																																					
	Delegación de actividades	1 Coordinación de actividades																																					
		2 Resultados de las actividades realizadas																																					
	INFRAESTRUC-TURA	Ampliar la sala de lectura	1 Solicitar al Rectorado de UNAS los ambientes prestados a otras oficinas																																				
			2 Presupuestar la compra de mas mobiliarios de estudio																																				
			3 Promocionar los nuevos ambientes																																				
Creación de salas de docentes, investigaciones y tesis		1 Coordinación con el comité																																					
		2 coordinación con el Rectorado para su aprobación																																					
		3 Hacer efectivo el proyecto																																					
Equipos de ventilación		1 Coordinación con los proveedores																																					
		2 Autorización del Rectorado de la UNAS																																					
mantenimientos de equipos		1 Presupuesto de gastos adicionales por gastos de mantenimiento																																					
	2 Revisar informe técnicos periodicamente																																						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	

Elaboración propia

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en el proyecto de investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- Luego de analizar la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, utilizando las herramientas de gestión administrativa, se puede inferir que coinciden con los resultados arrojados con la contrastación del estándar para bibliotecas universitarias chilenas CABIB, en los resultados en la falta de un plan estratégico, deficiencia presupuestaria, colección desactualizada, falta personal calificado en bibliotecología, falta de normativas completarías actualizadas: reglamento de biblioteca, política de descarte, visión, misión y valores, que permitan direccionar mejor el accionar de la Biblioteca Central. Además, la unidad en mención carece de un plan estratégico que permita guiar las actividades bibliotecarias, por tanto, realiza una gestión de manera empírica.
- Los fortalezas más importantes del análisis de la Biblioteca Central, es que la biblioteca cuenta con una infraestructura amplia con una buena estructura. Además de contar con un horario amplio y corrido en dos turnos, lo cual permite a los estudiantes investigar más. Finalmente, el interés por parte de la dirección es contar con profesionales en la especialidad de Bibliotecología, en particular en la jefatura, para trabajar de manera coordinada y crear una sólida gestión bibliotecaria.
- Una de las debilidades más resaltantes que se puede identificar en el diagnóstico de la Biblioteca Central son los limitados presupuestos asignados para los diferentes servicios que ofrece la Biblioteca, lo cual impide mejorar los servicios e implementar con mayores recursos de información. Entre los más importantes, incrementar y actualizar la colección que se encuentra por demás desactualizada, no responde a los indicadores establecidos por las bibliotecas universitarias, por lo que urge invertir un monto significativo en desarrollar las colecciones.

- El estado de la situación actual de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, según el Estándar Internacional para Bibliotecas Universitarias Chilenas (7 estándares), se resume en una situación desfavorable, ya que, solamente cumple en un 24% según estos estándares, en alguna medida en 29% y, finalmente, en 46% no cumple de ninguna manera, esta situación permite indicar que la Biblioteca Central necesita ser repotenciada en todos los rubros analizados.
- Para superar las deficiencias encontradas en los estándares con mayores porcentajes de puntos negativos según CABID, se propone dar los siguientes lineamientos: primero, en referencia a personal de la biblioteca, contratar a cinco (5) bibliotecólogos para integrar a staff de profesionales de la Biblioteca Central, como lo indica el estándar en mención, finalmente, ampliación de salas de lectura y creación de salas de docentes, investigaciones y de tesis para dar mejor servicio de calidad a los miembros de la comunidad universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Asamblea Nacional de Rectores.** (2001). *La acreditación de las universidades peruanas: orígenes y perspectivas*. Lima: Instituto de investigación y fomento de la modernización y acreditación de las universidades peruanas (IFOMACU).
- **Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.** (2003). *Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas*. Valparaíso : Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- **Comité de Bibliotecas Universitarias.** (2008). *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias*. Lima: COBUN.
- **Douglas, K.** (2006). *Fundamentos de marketing de servicios*. México, D.F.: Thompson.
- **Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias** (1998). *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: Hispaphaphis.
- **Gutiérrez, A. y Zarate, H.** (2006). *Gestión empresarial aplicada en bibliotecas y centros de información y documentación. En XXXVII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, (Comp)*. León: s.n.
- **Hernández, R.** (2010). *Metodología de investigación*. México, DF: McGraw Hill.
- **Lancaster, F.** (1978). *Pautas para la evaluación de sistema y servicios de información*. París: UNESCO.
- **Litton, G.** (1974). *Las bibliotecas universitarias*. Buenos Aires: Browker.
- **Miguel, E. de** (2005). *Introducción a la gestión: "Management"*. Valencia: UPV.
- **Porter, M.** (2010). *Ventaja competitiva*. Madrid: Pirámide.
- **Real Academia Española.** (2012). *Diccionario de la lengua española* (21^a ed.).Madrid: Espasa-Calpe.

- **Orera, L.** (2005). *La biblioteca universitaria: un análisis en su entorno híbrido (1ª. Ed.)*. Madrid: síntesis.
- **Universidad Nacional Agraria de la Selva** (2013). *Estatuto*. Tingo María: UNAS.
- **Universidad Nacional Agraria de la Selva** (2013). *Manual de Organización y Funciones*. Tingo María: UNAS.
- **Universidad Nacional Agraria de la Selva** (2013). *Memoria Anual de la Biblioteca Central*. Tingo María: UNAS.

INFORMES PROFESIONALES

- **Avalos, L.** (2009). *Diagrama de Ichikawa en diagnóstico de bibliotecas universitarias*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Cáceres, A.** (2007). *Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientae: comparación con la norma CABID para bibliotecas universitarias*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Carrión, Y.** (2009). *Autoevaluación de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres en base a la guía de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación "ANECA"*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Chiong, L.** (2012). *Calidad del servicio de la biblioteca de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: una experiencia con Libqual+tm*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Del Carpio, V.** (2012). *Evaluación de la Biblioteca de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos utilizando el modelo BVS y los estándares CABID*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela

Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- **Fiestas, H.** (2013). *Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la universidad Nacional Mayor de San Marcos utilizando el Libqual*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Jara, Y.** (2009). *Los servicios e infraestructura de la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica del Cono Sur de Lima*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **García, C.** (2011). *La infraestructura del Centro de Información de la Facultad de Ingeniería Ambiental – Universidad Nacional de Ingeniería, según los estándares de gestión para bibliotecas universitarias. CABID, COBUN, UNI*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **García, M.** (2012). *Análisis de la gestión en la biblioteca preuniversitaria sede Breña del Instituto de Ciencias y Humanidades*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Ferrer, M.** (2010). *Biblioteca Central de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS) Tingo María: gestión 1999 y 2009*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Núñez, S.** (2011). *Análisis Situacional de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Federico Villareal, aplicando herramientas de gestión estratégica*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Pilco, C.** (2010). *Evaluación de los servicios y la colección de la biblioteca de la UCV – Lima Norte utilizando los indicadores de gestión para bibliotecas universitarias - COBUN*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela

Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información,
Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- **Vargas, J.** (2009). Gestión de la biblioteca de la Facultad de Medicina de San Fernando de la UNMSM. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Abarca, R.** (2009). Estándares, Criterios, Competencias e Indicadores. [en línea]. Recuperado el 13 de julio de 2014, de: <http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/documentos/2012/EstaComplndi.pdf>
- **Anglada, L.** (2012). Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. En: *El profesional de la información*, [en línea]. v. 21, n. 6, noviembre-diciembre, Recuperado el 04 de junio de 2014, de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/01.pdf>
- **Arévalo, A., Breto, E., Piñon, A.** (2011). Modelo EFQM y Malcolm Baldrige. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/86142546/Modelo-EFQM-y-Malcolm-Baldrige>
- **Aziz, I.** (2013). Enfoques de planificación educacional. [en línea]. Recuperado el 18 de mayo de 2014, de: <http://imanziz2.blogspot.com/2013/10/pasos-para-elaborar-una-matriz-mefi-y.html>.
- **Berrio, C.** (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. *Boletín de la Asociación de Andalucía de bibliotecario*, 86-87, [en línea]. Recuperado el 07 de mayo de 2014, de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/01.pdf>
- **Borrego, S.** (2005). El enfoque científico de la calidad. En *La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Recuperado de: www.rebiudg.udg.mx/coloquio/docs/memorias/XI_CIB_2004.pdf
- **Bustos, A.** (2007, julio) Bibliotecas universitarias: ¿sabemos medir sus resultados e impactos? *El profesional de la información* [en línea]. V. 16, N° 4, pp. 281-286. Recuperado el 07 de mayo de 2014, de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/julio/01.pdf>

- **Clarí, M.** (2005). La evaluación como estrategia de planificación y mejora de los servicios. En *La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Recuperado de: www.rebiudg.udg.mx/coloquio/docs/memorias/XI_CIB_2004.pdf
- **Gómez, R.** (2005). Evaluar, ¿para qué?. En *La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Recuperado de: www.rebiudg.udg.mx/coloquio/docs/memorias/XI_CIB_2004.pdf
- **IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections** (2007), [en línea]. Recuperado el 04 de abril de 2014, de: <http://203.128.31.71/articles/Library%20Building%20Guidelines.pdf>
- **Martínez, F.** (2005). Evaluación de la calidad de los servicios de la biblioteca. En *La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Recuperado de: www.rebiudg.udg.mx/coloquio/docs/memorias/XI_CIB_2004.pdf
- **Monfasani, R., Curzel, M.** (2006). Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires, Alfagrama, 2006. Recuperado el 06 de abril de 2014 de: http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedra/estudios_u/bloque_2/biblio/monfasani.pdf
- **Rentemeria, A.** (2002). El sistema bibliotecario chileno y el acceso de información. Santiago de Chile: Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. Recuperado el 05 de marzo de 2014: www.cabid.cl/doctos/cabidl.pdf
- **Salazar, P.** (2011). Documentación de las Ciencias de la Información, 34. Recuperado el 14 de mayo de 2014, de: <http://search.proquest.com/docview/914694633/137c80645E452DDD0EA/1?accountid=142165>
- **Stubbs, A.** (2004). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. *Ciência da Informação*, 33. (1). Recuperado de: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/49>
- **Thompson, J. y Carr, R.** (1990). La biblioteca universitaria: conceptos y función. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. [En línea]. Recuperado el 04 de julio de 2014, de <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Univer.PDF>

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Baiget, T.** (2003). Estándares para bibliotecas universitarias. *El profesional de la información*, 12. (4). 298-301.
- **Aguado, A. & Miguel, S.** (2006). Desarrollo de colecciones en bibliotecas universitarias. Metodología de evaluación. Proyecto de investigación acreditado y financiado por Universidad Nacional de La Plata, Argentina (H432) Período 2006-2007.
- **Caldera, E., Pirela J., Ortega, E.** (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación en Ciencias de la Información*, 34.
- **Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU).** (2009). Guía para la acreditación de carreras profesionales universitarias del CONEAU (Separata especial). En *Diario Oficial El Peruano*.
- **García, F.** (2007, julio-diciembre). Nuevas metodologías de gestión y estudio de usuarios en bibliotecas universitarias: algunas experiencias hispanoamericanas. *Scire*, 13. (2). 9-15.
- **Gonzales, R.** (2008). Taller sobre indicadores de calidad las. En *I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas “retos de la sociedad”*. Huesca: Universidad Rey Juan Carlos.
- **Herrera-Viedma, E.** (2006). Una herramienta para la evaluación de la calidad de las Bibliotecas Universitarias. En *4º Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales: información digital al servicio de la sociedad*. Málaga: Universidad de Málaga.
- **Madrid, I.** (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información, cultura y sociedad*, 6. 103-113.
- **Merlo, J.** (Abril-junio de 1998). Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas*, 2. 261-288.
- **Zamudio, I., Cardoso, M., Santos, W.** (julio-diciembre de 2005). El uso del Serqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de bibliotecología*, 28(2). Medellín.

ANEXOS

Anexo N° 1
Fachada de la Biblioteca Central



Fuente: Archivo fotográfico de Biblioteca Central
Elaboración propia

Anexo N° 2
Mobiliario antiguo



Fuente: Archivo fotográfico de Biblioteca Central
Elaboración propia

Anexo N° 3
Estantes de libros



Fuente: Archivo fotográfico de Biblioteca Central
Elaboración propia

Anexo N° 4
Estantes de revistas y tesis



Fuente: Archivo fotográfico de Biblioteca Central
Elaboración propia

Anexo N° 5
Equipos sala de cómputo antiguo



Fuente: Archivo fotográfico de Biblioteca Central
Elaboración propia

Anexo N° 6
Equipos trabajo antiguos



Fuente: Archivo fotográfico de Biblioteca Central
Elaboración propia